

Inhalt

1.	Führung überzeugen	9
1.1.	Was nützt Prozessmanagement dem Unternehmen?	9
1.2.	Zusammenhänge im Unternehmen darstellen	9
1.3.	Wettbewerbsvorteile gewinnen	10
1.4.	Veränderungen sichtbar machen	10
1.5.	Was ist ein Prozess?	11
1.6.	Was ist kein Prozess?	14
2.	Prozessmanagement ist kein Selbstläufer	15
2.1.	Rahmenbedingungen des Unternehmens	15
2.2.	Vorurteile und Ängste	16
2.3.	Risiken beim Aufbau von Prozessmanagement	17
2.4.	Arten der Verbesserungen im Unternehmen	17
2.5.	Notwendige Voraussetzungen für Einführung	20
3.	Prozessmanagement und Organisation	21
3.1.	Mögliche Organisation zu Prozessen	21
3.2.	Rollen im Prozessmanagement	23
3.3.	Schulungskonzept bei der Einführung	24
4.	Umsetzung Prozessmanagement	26
5.	Effektivität und Effizienz in der Prozesskette	30
5.1.	Gesamteffektivität	31
5.2.	Gesamteffizienz	31
5.3.	Grafische Darstellung und Funktionalitäten am Beispiel des Auftragserfüllungsprozesses	32
6.	Effektivität und Effizienz messen	34
6.1.	Allgemeines	34
6.2.	Was ist als Grundlage und Basis für „gute“ und „steuerbare“ Ziele notwendig?	35
6.3.	Wie werden Ziele formuliert?	36
6.4.	Wie sind die Zielstrukturen aufzubauen und wie sind die Unterscheidungen/Ebenen im Unternehmen?	37
6.5.	Rahmenbedingungen	38
7.	Reifegradmodelle zur Bewertung der Güte, der Effizienz und der Effektivität der eigenen Unternehmensprozesse	39
7.1.	Allgemein	39
7.2.	Graphische Darstellung der Prozessgüte	40
8.	Zusammenfassung	43
9.	Glossar	45

10.	Literaturverzeichnis	46
	Anhang A: Rollenprofile	47
	Anhang B: Schulungsinhalte	50
	Anhang C: Methodenübersicht	58