

Inhaltsverzeichnis

Vorwort	v
Erfolgsfaktor Prozessmanagement	1
Matthias Hirzel	
 Teil I: Methoden/Systematik	 13
Matthias Hirzel	
 1. Prozess-Konfiguration	 15
Die Wertschöpfungskette wettbewerbsfähig machen	
 2. Prozess-Positionierung	 25
Leistungsangebot auf Kundenbedarf ausrichten	
 3. Prozess-Verantwortung	 35
Das Management der Wertschöpfungskette etablieren	
 4. Prozess-Steuerung	 45
Mit Maßstäben Performance steigern	
 5. Prozess-Architektur	 59
Die Prozesse im Kontext ausrichten	
 Teil II: Anwendungen/Praxisbeispiele	 67
 1. Prozessorientierung in der Dienstleistungsorganisation	 69
Mit Kommunikation und Methodik Werte schaffen	
Ingo W. Gaida	
 2. Handelshaus setzt auf Prozessmanagement	 81
„Was passiert in Keinheim?“	
Frank Kühn	
 3. Prozessmanagement und Qualitätsmanagement	 89
„Was passiert in Keinheim?“	
Frank Kühn	
 4. Aufbruch in die Zukunft	 99
Projekt zur Prozessoptimierung bei der SOKA-BAU	
Evelyn Ackermann/Ivon Hasselbach/Birgit Meyer	

5. Masterprozess für Großinvestitionen	117
Praxisbeispiel Chemie	
Ingo W. Gaida	
6. Elektronisch gesteuerter Prozess einer Geschäftsbeziehung	131
„Vendor Managed Inventory“ für die Optimierung der Lieferkette	
Thorsten Heid	
7. Prozessorientierte Verwaltung	137
Wie die kirchliche Verwaltung wettbewerbsfähig gemacht werden kann	
Matthias Hirzel	
8. Modellierung von Prozessen	141
Selektion der geeigneten Toolunterstützung	
Ulrich Geiser	
9. Prozesssteuerung mit Kennzahlen	153
Dargestellt am Beispiel der Versicherung	
Dr. Burkhard Böbel/Jürgen Haarmann	
10. Groupware für Prozessmanagement	159
Elektronische Plattform für die Dokumentation und Kommunikation	
Tobias Hirzel/Matthias Bott	
Teil III: Implementierung	167
1. Beteiligung bei der Prozesseinführung	169
Den Erfolg des Projektes organisieren	
Frank Kühn	
2. Einführung eines neuen Strategieprozesses.....	177
Klammer für ein fusioniertes Unternehmen Fallstudie aus der Versicherung	
Peter Wollmann	
3. Projekt: „Optimierung der Beschaffungsprozesse“	187
Praxisbeispiel Stadtwerke	
Gerold Rüdric/Karlheinz Weißer	
4. Einführung von Prozessmanagement bei der Produktinnovation	201
Praxisbeispiel Konsumgüter	
Clemens Frowein	
5. Risiko- und Kontrollanforderungen in Prozessen realisieren	213
KonTraG und Sarbanes-Oxley-Act zur praktischen Anwendung bringen	
Adriana Filigean/Frank Kühn	

6. Think Limbic	221
Die Kunst der Prozessoptimierung	
Ingo W. Gaida	
7. Der Post-Merger-Integration-Prozess.....	231
Als Teil des Mergers & Acquisition-Prozesses	
Patricia Schwarz	
8. Über nachhaltiges Prozessmanagement.....	243
Ökonomische, ökologische und gesellschaftliche Aspekte ins Gleichgewicht bringen	
Ingo W. Gaida	
9. Die richtige Beratung?	257
Aufgaben und Rollen einer Begleitung	
Beate Mehl/Michael Kempf	
Literaturverzeichnis	265
Die Autoren.....	267