

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.	Prozessteuerung 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 Rüdrich/Karlheinz Weißen	
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