

Inhaltsverzeichnis

Zur Reihe «Höheres Wirtschaftsdiplom HWD»	5
Vorwort	6
Teil A Grundlagen der Prozessorganisation	7
Einstieg	8
1 Geschäftsprozess-Management	9
1.1 Merkmale und Elemente eines Prozesses	9
1.2 Ziele der Prozessorganisation	11
1.3 Magisches Dreieck: Zeit, Kosten, Qualität	14
1.4 Geschäftsprozess-Management	15
Zusammenfassung	17
Repetitionsfragen	18
2 Gestaltungsaspekte der Organisation	19
2.1 Elemente	20
2.2 Dimensionen	22
2.3 Beziehungen	23
2.4 Funktions- vs. prozessorientierte Organisation	26
Zusammenfassung	28
Repetitionsfragen	29
Teil B Prozessgestaltung	31
Einstieg	32
3 Unternehmensmodellierung	33
3.1 Strategie	34
3.2 Prozesse	34
3.3 Prozessmodell	36
3.4 Informationssystem (ICT)	37
Zusammenfassung	40
Repetitionsfragen	41
4 Prozesse entwickeln	42
4.1 Methodisches Vorgehen bei der Prozessentwicklung	42
4.2 Ziele und Vorgehen bei der Ist-Modellierung	43
4.3 Modellierungsvorgaben	44
4.4 Prozesse erheben	47
4.5 Prozesse analysieren	48
4.6 Ziele und Vorgehen bei der Soll-Modellierung	50
4.7 Prozesse modellieren	52
4.8 Prozessalternativen bewerten	55
Zusammenfassung	56
Repetitionsfragen	57
5 Prozesse grafisch darstellen	58
5.1 Prozesslandkarte	59
5.2 Kontextdiagramm	60
5.3 Prozesshierarchiediagramm	61
5.4 Prozessablauf darstellen	62
Zusammenfassung	70
Repetitionsfragen	71

Teil C	Prozessführung und -optimierung	73
	Einstieg	74
6	Prozesse steuern und kontrollieren	75
6.1	Kennzahlen als Grundlage der Prozesssteuerung	75
6.2	Kritische Erfolgsfaktoren	76
6.3	Prozesskennzahlen	76
6.4	Messgrößen (Indikatoren)	80
6.5	Prozesscontrolling	81
6.6	Organisation des Prozesscontrollings	84
	Zusammenfassung	85
	Repetitionsfragen	85
7	Prozessoptimierungskonzepte	86
7.1	Ansätze der prozessorientierten Reorganisation	86
7.2	Kaizen	88
7.3	Total Cycle Time (TCT-Methode)	89
7.4	Lean Management	90
7.5	Six Sigma	91
7.6	PDCA-Zyklus (Deming-Zyklus)	92
	Zusammenfassung	93
	Repetitionsfragen	94
8	Prozesse analysieren und optimieren	95
8.1	Vorgehen bei Prozessoptimierungsprojekten	95
8.2	Prozessdatenerhebung und -analyse	97
8.3	Wertschöpfungsanalyse	99
8.4	Benchmarking	101
8.5	Weitere Informationsquellen	103
8.6	Prozessoptimierungen initiieren	104
8.7	Prozessoptimierungen realisieren	105
8.8	Probleme und kritische Erfolgsfaktoren	107
	Zusammenfassung	110
	Repetitionsfragen	111
Teil D	Veränderungsprozesse mitgestalten	113
	Einstieg	114
9	Veränderungen in Organisationen	115
9.1	Formen des Wandels	115
9.2	Zeitpunkt für Veränderungen	116
9.3	Interne Veränderungsimpulse	117
9.4	Externe Veränderungsimpulse	119
	Zusammenfassung	124
	Repetitionsfragen	124
10	Veränderungen begleiten (Change Management)	125
10.1	Voraussetzungen für Change Management	125
10.2	Individueller Veränderungsprozess	126
10.3	Veränderungsbereitschaft fördern	129
10.4	Veränderungsfähigkeit fördern	133
	Zusammenfassung	134
	Repetitionsfragen	135
Teil E	Anhang	137
	Antworten zu den Repetitionsfragen	138
	Stichwortverzeichnis	144