

# Inhaltsverzeichnis

	Zur Reihe «Höheres Wirtschaftsdiplom HWD»	5
	Vorwort	6
<b>Teil A</b>	<b>Grundlagen der Prozessorganisation</b>	<b>7</b>
	Einstieg	8
	<b>1    Geschäftsprozess-Management</b>	<b>9</b>
	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
	<b>2    Gestaltungsaspekte der Organisation</b>	<b>19</b>
	2.1   Elemente	20
	2.2   Dimensionen	22
	2.3   Beziehungen	23
	2.4   Funktions- vs. prozessorientierte Organisation	26
	Zusammenfassung	28
	Repetitionsfragen	29
<b>Teil B</b>	<b>Prozessgestaltung</b>	<b>31</b>
	Einstieg	32
	<b>3    Unternehmensmodellierung</b>	<b>33</b>
	3.1   Strategie	34
	3.2   Prozesse	34
	3.3   Prozessmodell	36
	3.4   Informationssystem (ICT)	37
	Zusammenfassung	40
	Repetitionsfragen	41
	<b>4    Prozesse entwickeln</b>	<b>42</b>
	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
	<b>5    Prozesse grafisch darstellen</b>	<b>58</b>
	5.1   Prozesslandkarte	59
	5.2   Kontextdiagramm	60
	5.3   Prozesshierarchiediagramm	61
	5.4   Prozessablauf darstellen	62
	Zusammenfassung	70
	Repetitionsfragen	71

<b>Teil C</b>	<b>Prozessführung und -optimierung</b>	<b>73</b>
	Einstieg	74
<b>6</b>	<b>Prozesse steuern und kontrollieren</b>	<b>75</b>
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
<b>7</b>	<b>Prozessoptimierungskonzepte</b>	<b>86</b>
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
<b>8</b>	<b>Prozesse analysieren und optimieren</b>	<b>95</b>
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
<b>Teil D</b>	<b>Veränderungsprozesse mitgestalten</b>	<b>113</b>
	Einstieg	114
<b>9</b>	<b>Veränderungen in Organisationen</b>	<b>115</b>
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
<b>10</b>	<b>Veränderungen begleiten (Change Management)</b>	<b>125</b>
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
<b>Teil E</b>	<b>Anhang</b>	<b>137</b>
	Antworten zu den Repetitionsfragen	138
	Stichwortverzeichnis	144