

# Inhaltsverzeichnis

<b>Vorwort</b>	<b>5</b>
<b>Teil A Grundlagen des Prozess- und Qualitätsmanagements</b>	<b>9</b>
<b>1 Grundlagen einer prozess- und qualitätsorientierten Organisation</b>	<b>10</b>
1.1 Grundbegriffe in Prozess- und Qualitätsmanagement	10
1.2 Ausprägungen des Prozess- und Qualitätsmanagements	21
1.3 Funktions- vs. prozessorientierte Organisation	24
<b>2 Unternehmensmodellierung</b>	<b>30</b>
2.1 Ziele der Prozessorganisation	30
2.2 Von der Strategie zu den Prozessen	33
2.3 Von den Prozessen zum Informationssystem	36
<b>3 Optimierungskonzepte</b>	<b>45</b>
3.1 Ansätze einer prozessorientierten Reorganisation	45
3.2 Prozessunterstützung und -optimierung durch ICT-Systeme	46
3.3 Vorgehensmodelle für Prozessverbesserungen	51
3.4 Grundsätze für die praktische Umsetzung	58
<b>Teil B Geschäftsprozesse planen und steuern</b>	<b>63</b>
<b>4 Prozesse identifizieren und analysieren</b>	<b>64</b>
4.1 Zweckmässigkeit der Ist-Modellierung	64
4.2 Vorgehen bei der Ist-Modellierung	65
4.3 Prozesse aufnehmen	66
4.4 Prozesse analysieren	69
<b>5 Prozesse gestalten und darstellen</b>	<b>75</b>
5.1 Ziele der Soll-Modellierung	75
5.2 Vorgehen bei der Soll-Modellierung	75
5.3 Aufgaben analysieren	76
5.4 Prozesse dokumentieren	77
5.5 Prozesse modellieren	78
5.6 Prozesse darstellen	80
<b>6 Prozesse und Ergebnisse bewerten</b>	<b>95</b>
6.1 Zur Rolle des Controllings in einer Prozessorganisation	95
6.2 Kenngrössen für die Prozessführung definieren	96
6.3 Prozesskenngrössen messen und darstellen	98
6.4 Prozesse auditieren	104
<b>7 Verbesserungsmassnahmen planen und umsetzen</b>	<b>110</b>
7.1 Messergebnisse sammeln und analysieren	110
7.2 Verbesserungspotenziale identifizieren	114
7.3 Prozessverbesserungen initiieren und vorbereiten	122
7.4 Prozessverbesserungen realisieren	126
<b>Teil C Qualität sichern und erhöhen</b>	<b>135</b>
<b>8 Qualität und Qualitätsmanagement</b>	<b>136</b>
8.1 Zum Qualitätsbegriff	136
8.2 Ziele des Qualitätsmanagements	138
8.3 Funktionen und Aufgaben des Qualitätsmanagements	140
8.4 Qualitätsorganisation und -dokumentation	143
8.5 Qualitätsmanagementsystem	147
8.6 Qualitätskosten	149
8.7 Total Quality Management	151

<b>9</b>	<b>Qualität messen und verbessern</b>	<b>157</b>
9.1	Qualität messbar machen (operationalisieren)	157
9.2	Qualität analysieren und Verbesserungspotenziale identifizieren	159
9.3	Verbesserungsmassnahmen aufzeigen und vorbereiten	167
<b>10</b>	<b>Dienstleistungsqualität messen und verbessern</b>	<b>171</b>
10.1	Kunden und Kundenzufriedenheit	171
10.2	Dienstleistungsqualität definieren	178
10.3	Kundenzufriedenheit messen und analysieren	180
10.4	Dienstleistungsqualität vereinbaren	185
10.5	Kundenorientierung im Unternehmen etablieren	186
<b>11</b>	<b>Normen und Standards</b>	<b>194</b>
11.1	Zur Bedeutung von Normen und Standards	194
11.2	Six Sigma	195
11.3	Normenreihe ISO 9000	200
11.4	Servqual-Methode	205
<b>Teil D</b>	<b>Business Excellence</b>	<b>211</b>
<b>12</b>	<b>Überblick und Einführung in Business Excellence</b>	<b>212</b>
12.1	Was ist Business Excellence?	212
12.2	Die unablässige Suche nach Business Excellence	213
12.3	Business-Excellence-Modelle im Vergleich	216
12.4	System Dynamics als Grundidee	218
12.5	Grundkonzepte	222
<b>13</b>	<b>Wie sich ein Unternehmen zu Excellence befähigt</b>	<b>236</b>
13.1	Führung / Leadership	237
13.2	Strategie	239
13.3	Mitarbeitende	241
13.4	Partnerschaften und Ressourcen	243
13.5	Prozesse, Produkte und Dienstleistungen	245
<b>14</b>	<b>Ergebnisse, die ein exzellentes Unternehmen erreicht</b>	<b>248</b>
14.1	Ergebnisse für Kunden	249
14.2	Ergebnisse für Mitarbeitende	250
14.3	Ergebnisse für die Gesellschaft	251
14.4	Schlüsselergebnisse	252
<b>15</b>	<b>Wie Business Excellence bewertet wird</b>	<b>255</b>
15.1	Die Selbstbewertung	255
15.2	Das Anerkennungsprogramm	256
15.3	Excellence bewerten – das Basis-Toolset	259
<b>16</b>	<b>Der Weg zur nachhaltigen Business Excellence</b>	<b>277</b>
16.1	Voraussetzungen für nachhaltige Business Excellence	277
16.2	Nachhaltige Business Excellence als Prozess	283
<b>Teil E</b>	<b>Anhang</b>	<b>287</b>
	<b>Antworten zu den Repetitionsfragen</b>	<b>288</b>
	<b>Stichwortverzeichnis</b>	<b>300</b>