
Inhaltsverzeichnis

1	Einleitung	1
2	Das Veränderungsvorhaben	5
2.1	Einleitung	5
2.2	Organisationsmethode für Veränderungsvorhaben	6
2.2.1	Einleitung	6
2.2.2	Aufbauorganisation	6
2.2.3	Ablauforganisation (Vorgehensmodell)	11
3	Erfolgsfaktoren für ein Veränderungsvorhaben	39
3.1	Einleitung	39
3.2	Vision, Mission und Ziele	39
3.2.1	Vision	40
3.2.2	Mission	53
3.2.3	Ziele	61
3.3	Strategie	68
3.4	Wertschöpfungsanalyse	82
3.5	Werkzeuge	91
3.5.1	Benchmarking	91
3.5.2	Kundenzufriedenheit	98
3.5.3	Self-Assessment	115
3.5.4	Audit	124
4	Prozessgestaltung	133
4.1	Einleitung	133
4.2	Analyse der Ausgangssituation	133
4.3	Kriterien und Ansätze zur Prozessgestaltung	135
5	Die Prozessschwachstellenanalyse	149
5.1	Einleitung	149
5.2	Vorbereitung	150

5.3	Prozessidentifikation	151
5.3.1	Ablauf der Prozessidentifikation	152
5.3.2	Prozesssteckbrief	157
5.4	Prozess-Mapping	161
5.5	Prozessanalyse	166
5.6	Schwachstellenerhebung	197
5.6.1	Schwachstellenbeschreibung	197
5.6.2	Analyse der tieferen Ursachen	204
5.6.3	Liste typischer Prozessprobleme	213
5.6.4	Vorgehen zur Prozessgestaltung	213
6	Geschäftsprozessentwurf	217
6.1	Einleitung	217
6.2	Entwurfsprozess	218
6.3	Inputprüfung	219
6.4	Konzepterstellung	221
6.4.1	Schlüsselfaktoren für den Erfolg festlegen	221
6.4.2	Vorgehen für den Geschäftsprozessentwurf festlegen	223
6.5	Modellierung	230
6.5.1	Techniken der Geschäftsprozessmodellierung	233
6.5.2	Ablauf der Modellierung	243
6.6	Dokumentierung des Geschäftsprozessentwurfs	251
6.6.1	Vorbereitung der Prozessbeschreibung	251
6.6.2	Zweck, Nutzen und Aufwand der HTML-Dokumentation	254
6.6.3	Der Aufbau der Dokumentation	256
7	Integrations- und Umsetzungsphase	259
7.1	Voraussetzungen	259
7.1.1	Designte und modellierte Prozesse	259
7.1.2	Durchführbarkeitsanalyse	260
7.2	Umsetzungsplanung	262
7.2.1	Entwerfen einer Umsetzungsstrategie	264
7.2.2	Planung der Umsetzungsaktivitäten	266
7.3	Integration	268
7.4	Umsetzung	273
7.5	Monitoring	276
7.5.1	Einleitung	276
7.5.2	Implementierung	277
8	Einzusetzendes Prozessmanagement	281
8.1	Einleitung	281
8.1.1	Prozesskompetenz	281
8.1.2	Prozessbeherrschung	285

8.1.3 Prozessoptimierung	289
8.1.4 Prozesskostenrechnung	295
8.1.5 Target Costing	300
Glossar	303
Weiterführende Literatur	321
Sachverzeichnis	325