
Inhaltsverzeichnis

1	Warum Unternehmen Prozessmanagement nutzen	1
1.1	Komplexität verstehen	2
1.2	Prozessmanagement phasenweise einführen	4
1.3	Verantwortlichkeiten über Rollen sichern	7
1.4	Zusammenfassung	10
2	Prozesse schrittweise entwickeln	11
2.1	Kunden und Kundennutzen bestimmen	12
2.2	Kennzahlen zur Überprüfung der Prozessergebnisse festlegen	15
2.3	Kritische Kennzahlen zur Prozesssteuerung identifizieren	19
2.4	Steuernde Ereignisse identifizieren und würdigen	22
2.5	Prozessschritte zuordnen und Prozess implementieren	24
2.6	Zusammenfassung	30
3	Der Fall FULLSERVICE-STRUKTURBETRIEB	31
3.1	Ausgangssituation	31
3.2	Etablierung des Angebotserstellungsprozesses	39
3.3	Was können Prozesseigner von diesem Fall lernen?	53
3.4	Zusammenfassung	54
4	Methoden der Prozessintensivierung	55
4.1	Prozesse analysieren	58
4.2	Prozesse aus Sicht ihrer Engpässe	64
4.3	Prozesse automatisieren	67
4.4	Neue Geschäftschancen durch Prozesse	70
4.5	Zusammenfassung	73
5	Prozesse bewerten	75
5.1	Eigen- und Fremdbewertung mit Hilfe von Fragebögen	76
5.2	Business Process Maturity Model	79

5.3	Process and Enterprise Maturity Model	80
5.4	Reifegradmodell EDEN	82
5.5	Prozesswürdigung	86
5.6	Zusammenfassung	90
6	Prozesse von Prozesseignern	91
6.1	Prozesseigner etablieren	92
6.2	Bestehende Prozesse aufnehmen und optimieren	93
6.3	Neue Prozesse initiieren und implementieren	94
6.4	Prozesse auflösen und ablösen	97
6.5	Zusammenfassung	98
7	Fazit	101
	Literatur	103
	Index	107