

Inhaltsverzeichnis

Teil I Wertschöpfungsprozesse neu bewerten

1 Einführung in den Wertschöpfungsprozess	5
2 Die Protagonisten	11
2.1 Digitale Systeme	13
2.1.1 Systemische Eigenschaften	14
2.1.2 Schnittstellen	15
2.1.3 Leistungsfähigkeit digitaler Systeme	17
2.1.4 Proprietäre und offene digitale Systeme	19
2.2 Mitarbeiter	20
2.2.1 Systemische Eigenschaften	21
2.2.2 Quasi triviale Arbeit	23
2.2.3 Wechsel zwischen kreativer und quasi trivialer Arbeit	25
2.2.4 Leistungsfähigkeit	25
Literatur	26
3 Die drei Kommunikationsmuster	27
3.1 Kommunikation zwischen digitalen Systemen	29
3.1.1 Eigenschaften der Kommunikation zwischen digitalen Systemen	30
3.1.2 Ziele und Herausforderung der Kommunikation digitaler Systeme	33
3.1.3 Bots als Beispiel für selbstständig arbeitende digitale Systeme	35
3.2 Kommunikation zwischen Menschen und digitalen Systemen	36
3.2.1 Die Unterscheidung zwischen quasi trivialer und kreativer Arbeit	38
3.2.2 Drei Interventionsansätze zur Optimierung der Bedienung digitaler Systeme	41
3.2.3 Neue technologische Möglichkeiten zur zukünftigen Optimierung der Bedienung digitaler Systeme	46

3.3	Zwischenmenschliche Kommunikation	49
3.3.1	Eigenschaften der zwischenmenschlichen Schnittstellen-Kommunikation	52
3.3.2	Eigenschaften der zwischenmenschlichen Kommunikation als Prozess	54
3.3.3	Sonderfall Onlinekommunikation	60
Literatur		62
4	Einfacher und komplexer Lösungsraum	63
4.1	Bewertung der Situation: In welchem Lösungsraum befindet sich ich mich?	65
4.2	Interventionsansätze im einfachen und komplexen Lösungsraum	73
4.2.1	Intervention im einfachen Lösungsraum	75
4.2.2	Intervention im komplexen Lösungsraum	80
4.3	Beratungsangebote	84
4.3.1	Experte	86
4.3.2	Systemische Organisationsberater	90
4.3.3	Transformationsberater	96
4.4	Einsatz von Beratern bzw. Experten in einem Prozess	99
Teil II Wertschöpfungsprozesse effektiv gestalten und optimieren		
5	Unternehmerische Souveränität im digitalen Zeitalter	109
5.1	Die Bedeutung der eigenen Lösungskompetenz im Unternehmen erkennen	112
5.2	Die Kontrolle über die digitale Infrastruktur im Unternehmen bewahren	118
5.3	Kooperationen bei der Entwicklung digitaler Systeme nutzen	124
Literatur		128
6	Wertschöpfungsprozesse effektiv und zielgerichtet gestalten	129
6.1	Die Entwicklungsphase effektiv gestalten	132
6.2	Massenprodukte oder maßgeschneiderte Produkte	142
6.2.1	Reproduktion standardisierter Massenprodukte	143
6.2.2	Herstellung maßgeschneiderter Produkte	146
6.3	Organisationsformen von Unternehmen	150
6.3.1	Funktionale Differenzierung	153
6.3.2	Projektorganisation	157
6.3.3	Die geeignete Organisationsform selbst entwickeln	161
6.4	Methoden der Zusammenarbeit	163
6.4.1	Terminplanung und Arbeit im klassischen Projektmanagement	164
6.4.2	Agile Arbeitsmethoden nutzen	170
6.4.3	Geeignete Arbeitsmethoden finden und entwickeln	173
Literatur		176

7 Zielgerichtete Optimierung von Wertschöpfungsprozessen	177
7.1 Bewertung eines laufenden Wertschöpfungsprozesses	183
7.1.1 Bewertung der eigenen Arbeitsumgebung	185
7.1.2 Bewertung der Strukturen und Prozesse im eigenen Team	187
7.1.3 Bewertung von Schnittstellen zu den Prozesspartnern	188
7.2 Optimierungspotenziale im Team identifizieren und bewerten	190
7.2.1 Durchführung der Methode	194
7.2.2 Ergebnisauswertung und Nutzenpotenziale der Methode	196
7.2.3 Optimierung oder Prozessmusterwechsel	202
Literatur	203
8 Stetige Innovation im Unternehmen verankern	205
8.1 Bedarfsorientierte Optimierung von Wertschöpfungsprozessen	208
8.1.1 Stetige bedarfsorientierte Optimierung von Wertschöpfungsprozessen	211
8.1.2 Unternehmensweite Optimierungsprozesse	216
8.2 Wie Unternehmen von einem Transformationsmanager profitieren	220
8.2.1 Einbindung eines Transformationsmanagers ins Unternehmen	222
8.2.2 Die verschiedenen Rollen eines Transformationsmanagers	228
8.3 Lösungskompetenz gezielt fördern und weiterentwickeln	234
8.3.1 Persönliches Coaching von Verantwortlichen	235
8.3.2 Learning by Doing statt trockener Weiterbildungen	239
Literatur	242