

Inhaltsverzeichnis

- 1 Aus-Sicht: Was Sie erwartet – und was nicht 1
 - 1.1 Dieses Buch beinhaltet 2
 - 1.2 Dieses Buch beinhaltet nicht 3
 - 1.3 Dieses Buch hat zum Ziel 4
 - 1.4 Dieses Buch hat folgende Struktur 5
- 2 Ab-Sicht: Die Essenz des Buches 7
- 3 An-Sicht: Eine subjektive Prozessmanagement-Auffassung 13
 - 3.1 Prozessexperten typisieren 13
 - 3.2 Prozesse typisieren 19
 - 3.3 Prozessakteure typisieren 24
 - 3.4 Erkenntnisse zusammenfassen 27
- 4 Sicht I: Die Weit-Sicht des Visionärs 29
 - 4.1 Unternehmerische Herausforderungen erkennen 30
 - 4.2 Prozessmanagement-Aspekte systematisieren 33
 - 4.3 Prozessmanagement-Framework entwerfen 37
- 5 Sicht II: Die Integrations-Sicht der Unternehmensführung 45
- 6 Sicht III: Die Steuerungs-Sicht des Chief Process Officers 49
 - 6.1 BPM-Governance erstellen und pflegen 50
 - 6.2 Unternehmensprozesse strategisch ausrichten (Teil 1) 57
 - 6.3 Prozesscontrolling unternehmensweit entwickeln und durchführen 59
 - 6.4 Reifegradmodell entwickeln 63
- 7 Sicht IV: Die Gestaltungs-Sicht des Prozessarchitekten 67
 - 7.1 Dokumentationsrahmen vorgeben 68
 - 7.2 Multiprozessmanagement unterstützen 75
 - 7.3 Toolunterstützung gewährleisten 78

8	Sicht V: Die Wegweiser-Sicht des Prozesseigners.	87
8.1	Prozessrahmen sicherstellen	88
8.2	Unternehmensprozesse strategisch ausrichten (Teil II)	89
8.3	Prozessqualität prüfen	91
9	Sicht VI: Die Optimierungs-Sicht des Analytikers	95
9.1	Analyseaspekte identifizieren	97
9.2	Analyse planen und Daten erheben	104
9.3	Ist-Situation analysieren.	106
9.4	Soll-Prozess konzipieren	117
10	Sicht VII: Die Dokumentations-Sicht des Modellierers	127
10.1	Modellierung verstehen	129
10.2	Modelltypen erlernen.	133
10.3	Modellierung vordenken	141
10.4	Modellierung gestalten.	142
10.5	Modelle qualitätssichern & freigeben	155
11	Sicht VIII: Die Umsetzungs-Sicht des Projektmanagers.	157
11.1	Projektauftrag klären	160
11.2	Projekt planen	161
11.3	Projekt durchführen	163
11.4	Projektergebnis testen	165
11.5	Projekt abschließen und nachbereiten	169
12	Sicht IX: Die begleitende Sicht des Prozessmanagers	171
12.1	Prozessparameter messen und berechnen	172
12.2	Prozesse monitoren und reporten.	184
12.3	Verbesserungspotenzial erkennen	186
12.4	IT-Anforderungen formulieren	187
13	Sicht X: Die Ausführungs-Sicht des Fachexperten	193
14	Sicht XI: Die Digitalisierungs-Sicht des IT-Managers.	197
14.1	Digitalisierungsvarianten erkennen	198
14.2	IT-Service Management nutzen	201
14.3	Prozessunterstützende Anwendungen einsetzen	204
15	Voraus-Sicht: Wenn Prozessmanagement agil wird	207
15.1	Ein Rückblick.	207
15.2	Organisationale Ambidextrie	209
16	Nach-Sicht: Der Faktor Mensch	215
16.1	Der Mensch »kann« nicht	216
16.2	Der Mensch »weiß« nicht	217
16.3	Der Mensch »will« nicht	219

16.4	Der Mensch »darf« nicht	222
16.5	Was wir daraus lernen	223
17	Ein-Sicht: Denkmodelle und Denkfehler	225
17.1	Mäuse-Strategie	225
17.2	Pareto-Prinzip	226
17.3	Hype-Zyklus	227
17.4	Resistenzmodell	228
17.5	Shu Ha Ri	230
17.6	Reifegradmodell	231
17.7	AKV-Prinzip	232
17.8	Prinzip von Objekt und Verrichtung	233
17.9	Token-Prinzip	234
18	Drauf-Sicht: Zum Abschluss eine Merkhilfe	237
19	Über-Sicht 1: ‚Rollen‘	241
19.1	Chief Process Officer	243
19.2	Prozessarchitekt	244
19.3	Prozesseigner	245
19.4	Prozessanalytiker	245
19.5	Prozessmodellierer	246
19.6	Projektmanager	246
19.7	Prozessmanager	247
19.8	Fachexperte	247
19.9	Anforderungsmanager	248
20	Über-Sicht 2: ‚Methoden & Modelle‘	249
20.1	Erhebungsmethoden	250
20.2	Analysemethoden	254
20.3	Modellierungsmethoden	262
20.4	Qualitätssicherungsmethoden	274
	Sicht-Vermerk: Quellen und weiterführende Lektüre	277