

Inhaltsverzeichnis

Prozessmanagement als solides Handwerk (von Prof. Dr. Fredmund Malik)	V
Vorwort zur dritten Auflage	VII
Vorwort zur ersten Auflage	IX
Verzeichnis der Abkürzungen	XIII
Verzeichnis der Werkzeuge – Downloadangebot	XV
Verzeichnis der Beispiele	XVI
Angaben zum Autor	XVII
1 Prozesse grundlegen und planen	1
1.1 Bedeutung und Definition von Prozessmanagement	3
1.2 Verbreitete Missverständnisse und deren Konsequenzen	18
1.3 Zielfelder im Prozessmanagement	25
1.4 Prozessplanung und Prozessphasen	30
Literatur	34
2 Prozesse an Märkte und an Strategien anknüpfen	37
2.1 Prozesse und die Entwicklung von Organisationen	39
2.2 Prozesse und die Entwicklung von Märkten	47
2.3 Wertvorstellungen und Strategieleitplanken für Prozesse	53
2.4 Prozessvorgaben durch Geschäftsfeldstrategien	60
Literatur	64
3 Prozesse am Kunden und an der Wertkette ausrichten	65
3.1 Prozesse und Qualität aus Kundensicht	67
3.2 Qualitätslandkarte und Kundenbindung	71
3.3 Prozesslandkarte, Wertkette und Geschäftsmodell	81
3.4 Schnittstellen- und Funktionenanalyse	87
Literatur	96
4 Prozesse messen und beurteilen	97
4.1 Modellierung und Darstellung von Prozessen	99
4.2 Prozessleistungen und Erfahrungskurve	109
4.3 Qualität – Zeit – Kosten und Situationsanalyse in Prozessen	118
4.4 Zusammenfassung und Beurteilung der Ausgangslage	127
Literatur	132

5	Prozesse gestalten und optimieren	133
5.1	Prozessziele und Kernkompetenzen	135
5.2	Prozessneugestaltung und Business-Process-Reengineering	144
5.3	Prozessoptimierung und kontinuierliche Verbesserung	150
5.4	Kostengestaltung durch Prozesse	164
	Literatur	176
6	Prozesse organisieren und produktiv machen	177
6.1	Grundfragen und Grundsätze der Prozessorganisation	179
6.2	Funktionendiagramm, Stellenbeschreibung und Gremiengestaltung	188
6.3	Prozessauftrag und Funktionalstrategie	198
6.4	Produktivitätsverbesserung und Prozesskostenrechnung	208
	Literatur	218
7	Prozesse führen und verändern	219
7.1	Führungsmethodik in Prozessen	221
7.2	Risikomanagement und Prozesscontrolling	229
7.3	Umsetzungs- und Veränderungsmanagement	237
7.4	Abschluss und Anfang: Prozessmanagement und Systemorientierung	245
	Literatur	251
	Wörterbuch des Prozessmanagements	253
	Literaturverzeichnis	271
	Stichwortverzeichnis	279