

1	Einleitung und Zielsetzung	1
1.1	Steigender Fokus auf indirekte Prozesse im Kontext von Operational Excellence	1
1.2	Problemstellung	6
1.3	Forschungsfrage und Zielsetzung	9
1.4	Aufbau der Arbeit	10
2	Anforderungen an die Analyse- und Bewertungsmethodik	13
2.1	Allgemeine Anforderungen	13
2.2	Fallspezifische Anforderungen	16
2.3	Zusammenfassung der Bewertungskriterien	22
3	Stand der Wissenschaft	25
3.1	Beschreibung und Bewertung vorhandener Methoden zur Prozessanalyse und -bewertung	26
3.2	Zusammenfassung und Schlussfolgerung	57
4	Ableitung eines neuen kennzahlenbasierten Analyse- und Bewertungsansatzes	59
4.1	Herangehensweise zur Erfüllung der Methodenanforderungen	59
4.2	Definition relevanter Kennzahlen im Kontext von Operational Excellence	62
4.2.1	Effizienz	62
4.2.2	Produktivität	65
4.2.3	Kosten	69

4.2.4	Qualität + Kunde	71
4.2.4.1	Kundenorientierter Qualitätsfaktor	71
4.2.4.2	Simplizitätswert	74
4.2.5	Prozesskosten als absolute Kennzahl	79
4.2.6	Zusammenfassung	81
4.3	Notwendige Bewertungsmaßstäbe zur Kennzahlenberechnung	83
4.3.1	Durchlaufzeit	84
4.3.2	Aktionszeit	87
4.3.3	Prozesskostensatz	89
4.3.4	Rolled Throughput Yield	92
4.3.5	Häufigkeit pro Jahr	94
4.3.6	Beschwerdequote	94
4.3.7	Schnittstellenkontinuität	95
4.3.8	Medienkontinuität	97
4.4	Methoden zur Datenerhebung und Analyse der Bewertungsmaßstäbe	99
4.4.1	Beschreibung möglicher Methoden	99
4.4.2	Gegenüberstellung und Bewertung der Methoden	109
4.5	Visualisierung der Kennzahlen und des Prozessablaufs	111
4.5.1	Kennzahlvisualisierung	112
4.5.2	Prozessablaufvisualisierung	116
5	Handlungsempfehlung zur Methodenanwendung	123
5.1	Methodenauswahl zur Datenerhebung und Analyse der Bewertungsmaßstäbe	123
5.2	Ablaufbeschreibung zur Anwendung der neuen Methodik	127
6	Schlussbetrachtung	131
6.1	Zusammenfassung	131
6.2	Anforderungserfüllung	133
6.3	Kritische Würdigung	133
6.4	Ausblick	134
	Literaturverzeichnis	137