

<b>1 Einleitung und Zielsetzung</b>	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
<b>2 Anforderungen an die Analyse- und Bewertungsmethodik</b>	13
2.1 Allgemeine Anforderungen	13
2.2 Fallspezifische Anforderungen	16
2.3 Zusammenfassung der Bewertungskriterien	22
<b>3 Stand der Wissenschaft</b>	25
3.1 Beschreibung und Bewertung vorhandener Methoden zur Prozessanalyse und -bewertung	26
3.2 Zusammenfassung und Schlussfolgerung	57
<b>4 Ableitung eines neuen kennzahlenbasierten Analyse- und Bewertungsansatzes</b>	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 Kennzahlberechnung .....	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	Kennzahlenvisualisierung .....	112
4.5.2	Prozessablaufvisualisierung .....	116
5	<b>Handlungsempfehlung zur Methodenanwendung</b> .....	123
5.1	Methodenauswahl zur Datenerhebung und Analyse der Bewertungsmaßstäbe .....	123
5.2	Ablaufbeschreibung zur Anwendung der neuen Methodik .....	127
6	<b>Schlussbetrachtung</b> .....	131
6.1	Zusammenfassung .....	131
6.2	Anforderungserfüllung .....	133
6.3	Kritische Würdigung .....	133
6.4	Ausblick .....	134
	<b>Literaturverzeichnis</b> .....	137