

SCHÄFFER
POESCHEL

Inhaltsverzeichnis

Prozessmanagement als solides Handwerk (von Prof. Dr. Fredmund Malik)	V
Vorwort zur zweiten Auflage	VII
Vorwort zur ersten Auflage	IX
Verzeichnis der Abkürzungen	XIII
Verzeichnis der Werkzeuge	XV
Verzeichnis der Beispiele	XVII
Angaben zum Autor	XIX
1 Prozesse grundlegen und planen	1
1.1 Bedeutung und Definition von Prozessmanagement	1
1.2 Verbreitete Missverständnisse und deren Konsequenzen	16
1.3 Zielfelder im Prozessmanagement	23
1.4 Prozessplanung und Prozessphasen	28
Literatur	32
2 Prozesse an Märkte und an Strategien anknüpfen	35
2.1 Prozesse und die Entwicklung von Organisationen	35
2.2 Prozesse und die Entwicklung von Märkten	43
2.3 Wertvorstellungen und Strategieleitplanken für Prozesse	49
2.4 Prozessvorgaben durch Geschäftsfeldstrategien	53
Literatur	57
3 Prozesse am Kunden und an der Wertkette ausrichten	59
3.1 Prozesse und Qualität aus Kundensicht	59
3.2 Qualitätslandkarte und Kundenbindung	63
3.3 Prozesslandkarte, Wertkette und Geschäftsmodell	73
3.4 Schnittstellen- und Funktionenanalyse	79
Literatur	88
4 Prozesse messen und beurteilen	89
4.1 Modellierung und Darstellung von Prozessen	89
4.2 Prozessleistungen und Erfahrungskurve	97
4.3 Qualität – Zeit – Kosten und Situationsanalyse in Prozessen	106
4.4 Zusammenfassung und Beurteilung der Ausgangslage	114
Literatur	119

5	Prozesse gestalten und optimieren	121
5.1	Prozessziele und Kernkompetenzen	121
5.2	Prozessneugestaltung und Business-Process-Reengineering	129
5.3	Prozessoptimierung und kontinuierliche Verbesserung.	135
5.4	Kostengestaltung durch Prozesse	149
	Literatur	161
6	Prozesse organisieren und produktiv machen	163
6.1	Grundfragen und Grundsätze der Prozessorganisation.	163
6.2	Funktionendiagramm, Stellenbeschreibung und Gremiengestaltung	172
6.3	Prozessauftrag und Funktionalstrategie	182
6.4	Produktivitätsverbesserung und Prozesskostenrechnung	191
	Literatur	201
7	Prozesse führen und verändern	203
7.1	Führungsmethodik in Prozessen	203
7.2	Risikomanagement und Prozesscontrolling	210
7.3	Umsetzungs- und Veränderungsmanagement.	218
7.4	Abschluss und Anfang: Prozessmanagement und Systemorientierung	225
	Literatur	231
	Literaturverzeichnis	233
	Stichwortverzeichnis	237

Verzeichnis der Werkzeuge

Beurteilung eines Prozesses: Werkzeug	9
Qualität-Prüfliste: Werkzeug	26
Prozessradar Organisation: Werkzeug	39
Prozessradar Markt: Werkzeug	46
Wertvorstellungen und Strategieleitplanken: Werkzeug	50
Prozessvorgaben eines SGF: Werkzeug	55
Relative Qualität – Erhebung: Werkzeug	61
Qualitätslandkarte: Werkzeug	64
Prozess-Qualitätsmatrix: Werkzeug	67
Kundenbindung über Prozesse: Werkzeug	71
Wertkette als Prozesslandkarte: Werkzeug	75
Schnittstellenanalyse: Werkzeug	81
Funktionenanalyse: Werkzeug	84
Ergebnisgesteuerte Prozesskette: Werkzeug	91
Stellengesteuerte Prozesskette: Werkzeug	94
Qualitätsmessung eines Prozesses: Werkzeug	100
Erhebung und Nutzung der Erfahrungskurve: Werkzeug	104
Situationsanalyse: Werkzeug	109
Fehlerbaum als Analyseinstrument: Werkzeug	112
Zusammenfassung/SWOT: Werkzeug	117
Beurteilung von Zielen in Prozessen: Werkzeug	123
Kernkompetenzen und Prozessziele: Werkzeug	127
Moments of Truth: Werkzeug	137
Verkürzung Durchlaufzeiten: Werkzeug	140
KVP (kontinuierlicher Verbesserungsprozess): Werkzeug	146
Gestaltung der Kostentreiber (1): Werkzeug	151
Gestaltung der Kostentreiber (2): Werkzeug	152
Systematische Müllabfuhr: Werkzeug	159
Prozessorganisation – Beurteilung: Werkzeug	167
Funktionendiagramm: Werkzeug	173
Stellenbeschreibung: Werkzeug	176
Gremiengestaltung: Werkzeug	180
Prozessauftrag: Werkzeug	183
Funktionalstrategie: Werkzeug	187
Prozesskostenrechnung: Werkzeug	196
Prozessorientierte Tätigkeitsanalyse: Werkzeug	199
Führungsmethodik in Prozessen: Werkzeug	208
Risikomanagement: Werkzeug	212

Prozesscontrolling: Werkzeug	216
Maßnahmenliste: Werkzeug	223

Verzeichnis der Beispiele

Beurteilung eines Prozesses: Beispiel Softwareconsulting	10
Qualität-Prüfliste: Beispiel Bekleidungs-Einzelhandel.	27
Prozessradar Organisation: Beispiel Versicherung	41
Prozessradar Markt: Beispiel Versicherung	48
Wertvorstellungen und Strategieleitplanken: Beispiel Industrie	52
Prozessvorgabe eines SGF: Beispiel Catering.	56
Relative Qualität – Erhebung: Beispiel Touristik	62
Qualitätslandkarte: Beispiel Touristik	65
Prozess-Qualitätsmatrix: Beispiel Grundstoffindustrie	68
Kundenbindung über Prozesse: Beispiel Grundstoffindustrie	72
Wertkette als Prozesslandkarte: Beispiel Fertigteilhaus-Produzent	76
Schnittstellenanalyse: Beispiel Immobilien	82
Funktionenanalyse: Beispiel Chemie	85
Ergebnisgesteuerte Prozesskette: Beispiel Materialwirtschaft	92
Stellengesteuerte Prozesskette: Beispiel Objektstoffe	95
Qualitätsmessung eines Prozesses: Beispiel Telematik	101
Erhebung und Nutzung der Erfahrungskurve: Beispiel Kartonagen	105
Situationsanalyse: Beispiel Anlagenbau	110
Fehlerbaum als Analyseinstrument: Beispiel Fachhochschule.	113
Zusammenfassung/SWOT: Beispiel Versicherung.	118
Beurteilung von Zielen in Prozessen: Beispiele für gute und schlechte Zielformulierungen	124
Kernkompetenzen und Prozessziele: Beispiel Telefonie	128
Moments of Truth: Beispiel Logistik.	138
Verkürzung Durchlaufzeiten: Beispiel Softwareconsulting	141
KVP (kontinuierlicher Verbesserungsprozess): Beispiel Versorger.	147
Gestaltung der Kostentreiber (1): Beispiel Großhandel	153
Gestaltung der Kostentreiber (2): Beispiel Großhandel	154
Systematische Müllabfuhr: Beispiel Automatenverteiler	160
Prozessorganisation – Beurteilung: Beispiel Bank	168
Funktionendiagramm: Beispiel Bank.	174
Stellenbeschreibung: Beispiel Anlagenbau	177
Gremiengestaltung: Beispiel Industrie.	181
Prozessauftrag: Beispiel Universität	184
Funktionalstrategie: Beispiel Handel.	189
Prozesskostenrechnung: Beispiel Maschinenbau	197
Prozessorientierte Tätigkeitsanalyse: Beispiel Bauunternehmen	200
Führungsmethodik in Prozessen: Beispiel Großhandel	209

Risikomanagement: Beispiel Mineralölhandel	213
Prozesscontrolling: Beispiel Verlag	217
Maßnahmenliste: Beispiel Automatenverteiler	224