

Inhaltsverzeichnis

I	Grundlagen	1
1	Die Aufgaben der Prozessorganisation	1
1.1	Einführung	1
1.2	Ein Beispiel: Prozess ‚Angebot bearbeiten‘ bei einem Gerätehersteller.....	6
1.3	Zum Verhältnis von Prozess- und Aufbauorganisation	10
1.4	Prozessorganisation als Teil der Unternehmensführung	21
2	Merkmale betrieblicher Prozesse	23
2.1	Folge der betrieblichen Prozesse	24
2.2	Kunde-Lieferant-Beziehungen innerhalb der Prozessfolge	24
2.3	Input-Output-Relation eines betrieblichen Prozesses	26
2.4	Prozessschritte innerhalb eines Prozesses	28
2.5	Steuerung der Prozessschritte durch Informationen.....	28
2.6	Exkurs: IT-Unterstützung betrieblicher Prozesse.....	31
3	Darstellungsmittel für Prozesse.....	34
3.1	Prozesslandkarten	34
3.2	Flussdiagramme.....	44
4	Die Praxis der Prozessorganisation	58
4.1	Prozesse standardisieren.....	58
4.2	Prozesse überwachen.....	72
4.3	Prozesse messen	77
4.4	Prozesse verbessern und erneuern	83
II	Übersicht der in diesem Buch dargestellten Prozesse	91
5	Entwicklung einer Systematik für die Teile III bis IX	91
III	Prozesse zur Festlegung der angebotenen Produkte und Dienstleistungen	97
6	Prozess ‚neue Produkte und Dienstleistungen planen‘	97
IV	Kundenbezogene Prozesse I	107
7	Prozess ‚Kundenbestellung annehmen‘	108
8	Prozess ‚Angebot bearbeiten‘	112

V	Prozesse zur Herstellung von Produkten	123
9	Prozess ‚neues Produkt entwickeln‘	125
10	Prozess ‚Fertigung vorbereiten‘	132
11	Prozess ‚Fertigung planen und steuern‘	136
12	Prozess ‚Produkte liefern‘	143
VI	Prozesse zur Erbringung von Dienstleistungen	149
13	Prozess ‚neue Dienstleistung konzipieren‘	152
14	Prozess ‚Dienstleistung durchführen‘	164
VII	Prozesse zur Durchführung von Projekten	175
15	Prozess ‚Projekt planen und überwachen‘	175
VIII	LIEFERANTENBEZOGENE PROZESSE	185
16	Prozess ‚Lieferant auf Basis eines Angebots beauftragen‘	186
17	Prozess ‚beim Lieferanten bestellen‘	190
18	Prozess ‚Wareneingangsprüfung durchführen‘	194
19	Ausgelagerte Prozesse (Outsourcing)	196
IX	Kundenbezogene Prozesse II	201
20	Prozess ‚Kundenbeschwerde bearbeiten‘	201
X	Vertiefung zur Darstellung betrieblicher Prozesse	207
21	Ereignisgesteuerte Prozessketten (EPK)	207
21.1	Elemente von Ereignisgesteuerten Prozessketten (EPK)	208
21.2	Elemente von erweiterten Ereignisgesteuerten Prozessketten (eEPK)	215
21.3	Verknüpfung von Ereignissen und Funktionen	219
21.4	Vor- und Nachteile von EPK gegenüber Flussdiagrammen	226
XI	Ausblick	231
XII	Lösungen zu den Kontrollfragen	233
XIII	Literaturverzeichnis	255
XIV	Stichwortverzeichnis	263