

# Inhaltsverzeichnis

<b>I</b>	<b>Grundlagen</b>	<b>1</b>
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
<b>II</b>	<b>Übersicht der in diesem Buch dargestellten Prozesse</b>	<b>91</b>
5	Entwicklung einer Systematik für die Teile III bis IX .....	91
<b>III</b>	<b>Prozesse zur Festlegung der angebotenen Produkte und Dienstleistungen</b>	<b>97</b>
6	Prozess ‚neue Produkte und Dienstleistungen planen‘ .....	97
<b>IV</b>	<b>Kundenbezogene Prozesse I</b>	<b>107</b>
7	Prozess ‚Kundenbestellung annehmen‘ .....	108
8	Prozess ‚Angebot bearbeiten‘ .....	112

<b>V</b>	<b>Prozesse zur Herstellung von Produkten</b>	<b>123</b>
9	Prozess ‚neues Produkt entwickeln‘ .....	125
10	Prozess ‚Fertigung vorbereiten‘ .....	132
11	Prozess ‚Fertigung planen und steuern‘ .....	136
12	Prozess ‚Produkte liefern‘ .....	143
<b>VI</b>	<b>Prozesse zur Erbringung von Dienstleistungen</b>	<b>149</b>
13	Prozess ‚neue Dienstleistung konzipieren‘ .....	152
14	Prozess ‚Dienstleistung durchführen‘ .....	164
<b>VII</b>	<b>Prozesse zur Durchführung von Projekten</b>	<b>175</b>
15	Prozess ‚Projekt planen und überwachen‘ .....	175
<b>VIII</b>	<b>LIEFERANTENBEZOGENE PROZESSE</b>	<b>185</b>
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
<b>IX</b>	<b>Kundenbezogene Prozesse II</b>	<b>201</b>
20	Prozess ‚Kundenbeschwerde bearbeiten‘ .....	201
<b>X</b>	<b>Vertiefung zur Darstellung betrieblicher Prozesse</b>	<b>207</b>
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
<b>XI</b>	<b>Ausblick</b>	<b>231</b>
<b>XII</b>	<b>Lösungen zu den Kontrollfragen</b>	<b>233</b>
<b>XIII</b>	<b>Literaturverzeichnis</b>	<b>255</b>
<b>XIV</b>	<b>Stichwortverzeichnis</b>	<b>263</b>