

1.1 Inhalt

	Vorwort	1
1.1	Inhalt	3
1.2	Der Autor	5
1.3	So wenden Sie diese Praxislösung an	7
2	So bereiten Sie Ihre Schulung schnell und einfach vor	13
3	So führen Sie Ihre Schulung durch	17

Verzeichnis der Folien

1	Warum Prozessmanagement?	
1/01	Die wirtschaftliche Situation heute	18
1/02	Probleme und Konsequenzen	20
1/03	Erfolgsfaktor Kundenorientierung	22
1/04	Prozessmanagement als Lösungsweg	24
2	Prozessmanagement nach ISO 9001	
2/01	Anforderungen an das Qualitätsmanagement	26
2/02	Kontinuierliche Qualitätsverbesserung	30
3	Das prozessorientierte Unternehmen	
3/01	Rollen und Aufgaben	32
3/02	Funktions- und Prozessorganisationen	34
3/03	Prozessmanagement als Führungsaufgabe	38
3/04	Prozesskennzahlen als Steuerungsinstrument	40
3/05	Der kontinuierliche Verbesserungsprozess (KVP)	42
4	Prozesse und Prozessklassen	
4/01	Definition Geschäftsprozess	44
4/02	Kernprozesse	46
4/03	Typische Kernprozesse	48
4/04	Management- und Supportprozesse	50
4/05	Typische Managementprozesse	54
4/06	Typische Supportprozesse	56
4/07	Wertschöpfungskette (Supply Chain)	58
5	Die Prozesslandkarte	
5/01	Definition und Darstellungsform	62
5/02	Praxisbeispiel (1)	64
5/03	Praxisbeispiel (2)	66
6	Prozesse gestalten	
6/01	Vorgehensmodelle	68
6/02	Istaufnahme	70

6/03	Schwachstellenanalyse	72
6/04	Verbesserung von Prozessen	74
7	Prozessmanagement in der Praxis	
7/01	Prozessorientierte Managementkonzepte.....	76
7/02	Six Sigma	78
7/03	EFQM-Excellence-Modell.	82
7/04	Prozessmodellierung mit EPK.....	84
7/05	Prozessmodellierung mit BPMN.....	86
4	So vertiefen Sie Ihre Schulungsinhalte durch Übungen	89
5	So schließen Sie Ihre Schulung erfolgreich ab	95
6	Teilnehmerunterlage (nur auf CD-ROM)	
7	So informieren Sie sich weiterführend.....	101

1.1 Inhalt

	Vorwort	1
1.1	Inhalt	3
1.2	Der Autor	5
1.3	So wenden Sie diese Praxislösung an	7
2	So bereiten Sie Ihre Schulung schnell und einfach vor	13
3	So führen Sie Ihre Schulung durch	15

Verzeichnis der Folien

1	Strategische Prozessanalyse	
1/01	Unternehmensziele und -strategie	16
1/02	Strategisches Prozessmanagement	18
1/03	Standardisierte Prozesse	22
1/04	Übersicht über die Analysemethoden	24
1/05	SWOT- und Portfolioanalysen	26
1/06	Prozessbenchmarking: Ziele und Ablauf	30
1/07	Prozessbenchmarking: Vorgehensweise	34
2	Rollen und Methoden	
2/01	Projekt GPM (Geschäftsprozessmanagement)	38
2/02	Gremien	40
2/03	Managementteam (Steering Board)	42
2/04	Prozessmanager (CPO)	44
2/05	Prozessverantwortliche	46
2/06	Six Sigma Workout: Definition	48
2/07	Six Sigma Workout: Vorgehensweise	50
2/08	Six Sigma Workout: Ergebnisse	54
2/09	Prozessinterview: Vorbereitung	56
2/10	Prozessinterview: Gesprächsführung	58
3	Prozessaufnahme	
3/01	Untersuchungsraster	60
3/02	Fragebogen zur Prozessanalyse	62
3/03	Prozessschritte	64
3/04	Schnittstellen	66
3/05	Prozessbeteiligte	68
3/06	Arbeitsmedien	70
3/07	Leistungsparameter	72
3/08	Prozesskosten	74
3/09	Besonderheiten in der Logistikkette	76
4	Prozessdokumentation	
4/01	Nutzen im Rahmen der ISO 9001	80
4/02	Formale Prozessbeschreibung	82

	4/03	Grafische Darstellung: Symbole	84
	4/04	Grafische Darstellung: Sequenzen	86
4		So vertiefen Sie Ihre Schulungsinhalte durch Übungen	91
5		So schließen Sie Ihre Schulung erfolgreich ab	103
6		Teilnehmerunterlage (nur auf CD-ROM)	
7		So informieren Sie sich weiterführend	109

1.1 Inhalt

	Vorwort	1
1.1	Inhalt	3
1.2	Der Autor	5
1.3	So wenden Sie diese Praxislösung an	7
2	So bereiten Sie Ihre Schulung schnell und einfach vor	13
3	So führen Sie Ihre Schulung durch	15

Verzeichnis der Folien

1	Grundlagen	
1/01	Notwendigkeit von Prozesskennzahlen	16
1/02	Leistungsmessung nach ISO 9001	18
1/03	Arten von Kennzahlen	22
1/04	Anforderungen an Kennzahlen	26
1/05	Performance-Measurement-Systeme	28
2	Ziele und Kennzahlen	
2/01	Von Unternehmenszielen zu Kennzahlen	32
2/02	Grundmodell Balanced Scorecard (BSC)	34
2/03	Ursache-Wirkungs-Beziehungen der BSC	38
2/04	Nutzen von Strategy Maps	40
2/05	Erstellen von Strategy Maps	42
2/06	Beispiel einer Strategy Map	44
2/07	Messverfahren	46
2/08	Zielformulierungen	50
2/09	Zielvereinbarungen	52
2/10	Mitbestimmung	56
3	Leistungsparameter	
3/01	Messgrößen	58
3/02	Zielgrößen	60
3/03	Kundenzufriedenheit	62
3/04	Prozesszeiten	66
3/05	Zeiteffizienz	68
3/06	Prozessqualität	70
3/07	Prozesskosten	72
3/08	Kostentreiber	74
4	Weitere Prozesskennzahlen	
4/01	Qualitätsmanagement	76
4/02	Produktion	78
4/03	Logistik	80
4/04	Vertrieb und Marketing	82

	4/05	Personalmanagement.....	84
	4/06	Management allgemein.....	86
	4/07	Serviceprozesse.....	88
4		So vertiefen Sie Ihre Schulungsinhalte durch Übungen.....	91
5		So schließen Sie Ihre Schulung erfolgreich ab.....	97
6		Teilnehmerunterlage (nur auf CD-ROM)	
7		So informieren Sie sich weiterführend.....	103

1.1 Inhalt

	Vorwort	1
1.1	Inhalt	3
1.2	Der Autor	5
1.3	So wenden Sie diese Praxislösung an	7
2	So bereiten Sie Ihre Schulung schnell und einfach vor	13
3	So führen Sie Ihre Schulung durch	15

Verzeichnis der Folien

1	Methoden der Prozessverbesserung	
1/01	Operatives Prozessmanagement	16
1/02	Prozessverbesserung nach ISO 9001	18
1/03	Prozessverbesserung und -erneuerung	20
1/04	PDCA-Zyklus und Kaizen-Teams	24
1/05	DMAIC-Zyklus nach Six Sigma	26
2	Business Process Reengineering	
2/01	Definition und Konzept	28
2/02	Ideen zur Neugestaltung	30
2/03	Prozesssicht	32
2/04	Segmentierung	34
2/05	Informationelle Vernetzung	36
2/06	Kritische Betrachtung	38
3	Maßnahmen zur Prozessverbesserung	
3/01	Wertschöpfung steigern	42
3/02	Schnittstellen optimieren	44
3/03	Prozesszeiten verkürzen	46
3/04	Teilprozesse parallel ausführen	48
3/05	Überproduktion vermeiden	50
3/06	Arbeitsschritte zusammenlegen	52
3/07	Kontrollmechanismen reduzieren	54
3/08	Prozessvarianten bilden	56
3/09	Lagerbestände minimieren	58
3/10	Verfügbarkeit von Betriebsmitteln erhöhen	60
4/01	Unternehmensweite Maßnahmen	
4/01	Zentrale und dezentrale Strukturen	64
4/02	Shared Service Center	66
4/03	Business Process Outsourcing	68
4/04	Begriffe rund um Outsourcing	70
4/05	Leistungsvereinbarungen	72
4/06	Supply Chain Management: Aufgaben	74

	4/07	Supply Chain Management: Analyse	76
	4/08	SCOR-Referenzmodell.....	78
	4/09	Workflow-Management-Systeme.....	80
4		So vertiefen Sie Ihre Schulungsinhalte durch Übungen	83
5		So schließen Sie Ihre Schulung erfolgreich ab	91
6		Teilnehmerunterlage (nur auf CD-ROM)	
7		So informieren Sie sich weiterführend.....	97