

Matthias Hirzel | Frank Kühn
Ingo Gaida (Hrsg.)

Prozessmanagement in der Praxis

Wertschöpfungsketten planen,
optimieren und erfolgreich steuern

2., überarbeitete und erweiterte Auflage

mit Autoren von:

HLP Hirzel Leder & Partner

Bayer MaterialScience

Dorma

HLP Informationsmanagement

HLP Managementservice

IbW Ingenieurbüro

RWE Systems Consulting

Stadtwerke Pforzheim

T-Systems

Zürich Gruppe



GABLER

Inhaltsverzeichnis

Vorwort 5

Erfolgsfaktor Prozessmanagement 11

Matthias Hirzel

Teil I: Methoden/Systematik

Matthias Hirzel

1. Prozess-Konfiguration 25

Die Wertschöpfungskette wettbewerbsfähig machen

2. Prozess-Positionierung 35

Leistungsangebot auf Kundenbedarf ausrichten

3. Prozess-Zuständigkeit 47

Das Management der Wertschöpfungskette etablieren

4. Prozess-Steuerung 57

Mit Maßstäben Performance steigern

5. Prozess-Architektur 73

Die Prozesse im Kontext ausrichten

Teil II: Anwendungen/Praxisbeispiele

1. Design von Dienstleistungsprozessen 85

Ingo W. Gaida/Matthias Wanner/Thilo-J. Werners

2. Handelshaus setzt auf Prozessmanagement 99

„Was passiert in Keinheim?“

Frank Kühn

3. Prozessmanagement und Qualitätsmanagement	107
Missverständnisse und Stolpersteine	
Sabine Gehner-Höttgen	
4. Investitionsprozesse im Großunternehmen	119
Praxisbeispiel Chemie	
Ingo W. Gaida/Matthias Wanner/Thilo-J. Werners	
5. Elektronisch gesteuerter Prozess einer Geschäftsbeziehung	133
„Vendor Managed Inventory“ für die Optimierung der Lieferkette	
Thorsten Heid	
6. Modellierung von Prozessen	141
Selektion der geeigneten Tool-Unterstützung	
Ulrich Geiser	
7. Groupware für Prozessmanagement	153
Tobias Hirzel/Martin Rüdlich	

fTeilll: Implementierung

1. Beteiligung bei der Prozesseinführung	165
Den Erfolg des Projektes organisieren	
Frank Kühn	
2. Einführung eines neuen Strategieprozesses	173
Klammer für ein fusioniertes Unternehmen	
Praxisbeispiel Versicherung	
Peter Wollmann	
3. Projekt: „Optimierung Beschaffungsprozess“	185
Praxisbeispiel Stadtwerke	
Gerold Rüdlich/Karlheinz Weißer	
4. Einführung von Prozessmanagement bei der Produktinnovation	201
Praxisbeispiel Konsumgüter	
Clemens Frowein	

Inhaltsverzeichnis	9
5. Risiko und Kontrollanforderungen in Prozessen realisieren	215
Sarbanes-Oxley-Act zur praktischen Anwendung bringen	
Adriana Filigean/Frank Kühn	
6. ThinkLimbic	223
Die Kunst der Prozessoptimierung	
Ingo W. Gaida	
7. Der Post-Merger-Integration-Prozess	233
als Teil des Mergers & Acquisition-Prozess	
Patricia Schwarz	
8. Prozess im Prozess	247
„Was heißt hier Prozess?“	
Michael Kempf/Frank Kühn	
9. Die richtige Beratung?	271
Beate Mehl/Michael Kempf	
Literaturverzeichnis.....	281
Die Autoren.....	283