
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 Rüdrich	
 Teil III: 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 Rüdrich/Karlheinz Weißer	
4. Einführung von Prozessmanagement bei der Produktinnovation.....	201
Praxisbeispiel Konsumgüter	
Clemens Frowein	

5. Risiko und Kontrollanforderungen in Prozessen realisieren	215
Sarbanes-Oxley-Act zur praktischen Anwendung bringen Adriana Filigean/Frank Kühn	
6. Think Limbic	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