

Mit E-Book PLUS+	XI
Einleitung	XIII
1 Was ist eigentlich ein Prozess?	1
1.1 Prozessdefinition	1
1.2 Prozessarten	4
1.3 Prozessorganisation	6
1.3.1 Die Organisationsform bestimmen	6
1.3.2 Den Wandel gestalten	13
2 Die Infrastruktur errichten	21
2.1 Die Mitspieler	23
2.1.1 Steuerkreis einberufen	23
2.1.2 Programmleiter bestimmen	25
2.1.3 Prozessbesitzer ernennen	26
2.1.4 Prozessteams bilden	30
2.2 Die Programmplanung	33
2.2.1 Leitbild festlegen	33
2.2.2 Zeitplan aufstellen	35
2.2.3 Planung der Ressourcen	39
2.2.4 Kommunikations- und Trainingsplanung	40
2.3 Prozesse identifizieren	42
2.4 Die Process Map erstellen	46
3 Prozesse beschreiben	49
3.1 Prozessdetails festlegen	51
3.2 Ablaufdiagramm erstellen	53
3.2.1 Prozessablaufdiagramm	55
3.2.2 Blockdiagramm	58
3.2.3 Tabellenablaufdiagramm	59
3.3 Prozesse standardisieren	62

4	Prozesse lenken	65
4.1	Indikatoren festlegen	66
4.1.1	Geeignete Indikatoren auswählen	67
4.1.2	Trendkarten führen	72
4.1.3	Eingriffsgrenzen bestimmen	77
4.2	Hoshin Kanri	81
4.2.1	Durchbruchsziele festlegen	83
4.2.2	Jahresziele und Maßnahmenpläne abstimmen	84
4.2.3	Maßnahmen durchführen	89
4.2.4	Verbesserung der Planung	94
4.3	Nahtstellenvereinbarungen treffen	95
4.4	Prozessaudits durchführen	102
4.5	Korrekturmaßnahmen einleiten	109
5	Prozesse verbessern	125
5.1	Ständige Verbesserung	133
5.1.1	Prinzipien der ständigen Verbesserung	134
5.1.2	Werkzeuge der ständigen Verbesserung	137
5.1.3	Wertstromanalyse	143
5.1.4	Verbesserungen umsetzen	149
5.2	Six Sigma	153
5.2.1	Erfolgsfaktoren	154
5.2.2	Promotorenkonzept	156
5.2.3	DMAIC	160
5.3	Prozess-Re-Engineering	175
5.3.1	Merkmale des Prozess-Re-Engineering	177
5.3.2	Die Gestaltungsprinzipien	181
5.3.3	Die Phasen des Re-Engineering	192
6	Fachausdrücke und Abkürzungen	205
7	Empfohlene Internetseiten	209
8	Werkzeug-Box	213
	Dank	215
	Der Autor	217
	Index	219