

Inhalt

Einleitung	1
1 Von der funktionalen zur Prozessorganisation	5
1.1 Ziele der Prozessorganisation	15
1.2 Process follows strategy	21
2 Der Weg zur Prozessorganisation	27
2.1 Prozesse identifizieren	28
2.1.1 Prozessnotwendigkeit und Wertschöpfung prüfen	28
2.1.2 Prozessorientierung vs. Funktionsspezialisierung abwägen	32
2.2 Prozesse bestimmen	37
2.2.1 Prozesse kategorisieren	37
2.2.2 Prozesse inhaltlich ordnen	40
2.3 Leistungstiefe bestimmen	42
2.4 Prozessorganisation entwerfen	50
2.4.1 Grundsätzlichen Aufbau definieren	51
2.4.2 Hierarchie festlegen	55
2.4.3 Organisationseinheiten einrichten	59
2.4.4 Verantwortlichkeiten vereinbaren	64
2.5 Prozessorganisation dokumentieren	66
2.6 Prozesskostenrechnung einführen	73
3 Arbeitsorganisatorische Aspekte	79
3.1 Teamarbeit	80
3.2 Kontinuierlicher Verbesserungsprozess	85
4 Prozesscontrolling	89
4.1 Balanced Scorecard als Führungsinstrument	89
4.2 Prozessbezogene Balanced Scorecard	92

5	Prozessleistung und Kundenzufriedenheit	97
5.1	Erfolgsfaktor Kundenzufriedenheit	97
5.2	Kundenloyalität und ihre Komponenten	100
5.3	Kundenzufriedenheit im Rahmen der ISO 9000 ff.	103
5.4	Qualität produziert Zufriedenheit	105
5.4.1	Unterschied zwischen Sach- und Dienstleistungs- qualität	109
5.4.2	Komponenten der Dienstleistung	112
5.4.3	Aufspüren wahrnehmbarer Qualitätsmerkmale	118
6	Ermittlung der Kundenzufriedenheit	121
6.1	Kundenzufriedenheit messbar machen	123
6.2	Kunden befragen	125
6.2.1	Merkmalsorientierung und multiattributive Verfahren	128
6.2.2	Einstellungs- und zufriedenheitsorientierte Varianten .	133
6.2.3	Ereignisorientierung	137
6.2.4	Ereignisorientierte Verfahren	140
6.3	Resümee zu den Befragungsarten	150
7	Prozessbezogenes Zufriedenheitsmanagement	153
7.1	Vorgehen wertanalytisch basieren	154
7.2	(Ist-)Leistungsstand analysieren	158
7.3	Soll definieren	164
7.4	Kosten zuordnen	168
7.5	Maßnahmen planen und umsetzen	171
7.6	Mitarbeiter motivieren	174
7.7	Erfolg überwachen und sichern	177
8	Zusammenfassende Handlungsempfehlung	183
	Literatur	185
	Abbildungsverzeichnis	191
	Tabellenverzeichnis	193
	Index	195
	Die Autoren	197