

1. Record Nr.	UNINA9910163156903321
Autore	Posluschny Peter
Titolo	Praxishandbuch Prozessmanagement : Kundenorientierung, Modellierung, Optimierung / / Peter Posluschny
Pubbl/distr/stampa	Tübingen, : UVK Verlag, 2016
ISBN	9783739800554 3739800550 9783739800561 3739800569 9783739800547 3739800542
Edizione	[2nd ed.]
Descrizione fisica	1 online resource (223 pages) : illustrations
Disciplina	658.812
Soggetti	Geschäftsprozesse KANBAN Management Modellierung Prozessanalyse Prozesscontrolling Prozessmängel Prozessorientierung Six Sigma Wertschöpfung Wertschöpfungsdiagramm
Lingua di pubblicazione	Tedesco
Formato	Materiale a stampa
Livello bibliografico	Monografia
Note generali	[2., überarbeitete Auflage]
Nota di bibliografia	Includes bibliographical references and index.
Nota di contenuto	Cover -- Peter Posluschny: Praxishandbuch Prozessmanagement. Kundenorientierung Modellierung Optimierung -- Impressum -- Vorwort -- Inhaltsverzeichnis -- Inhalt -- Kapitel 1: Einführung -- 1.1 Aktualität des Prozessmanagements -- 1.2 Welche Ziele werden mit dem Prozessmanagement verfolgt? -- 1.3 Wie kann die Einführung eines Prozessmanagements vorbereitet werden? -- 1.4 In welchen

Bereichen können Sie ein Prozessmanagement einsetzen? -- Kapitel 2: Prozessorientierung als Instrument der Effizienzsteigerung -- 2.1 Effizienzsteigerung durch Prozessabbau -- 2.2 Effizienzbbeeinflussung durch Prozessaus-/Prozesseingliederung -- 2.2.1 Allgemeine Voraussetzungen -- 2.2.2 Prozessausgliederung an Kunden / Prozesseingliederung von Kunden -- 2.2.3 Prozessaus- und -eingliederung an und von Dienstleistungsunternehmen -- 2.3 Prozessbeeinflussung durch Prozessverbesserungen -- 2.3.1 Grundsätze zur Prozessverbesserung -- 2.3.2 Interne Prozessverbesserungen -- 2.3.3 Prozessverbesserungen durch externe Integration -- 2.3.4 Effizienzbbeeinflussung durch Prozessinnovationen -- 2.4 Wie konnte ein Prozessmanagementprojekt ablaufen? -- Kapitel 3: Wertschöpfungsdiagramme -- 3.1 Wie grenzen Sie geeignete Prozesse ab? -- 3.2 Möglichkeiten der horizontalen Prozessabgrenzung -- 3.3 Gewichtung von Prozessen -- 3.4 Prozessorientierte Unternehmensgestaltung -- 3.4.1 Aufteilung der Aufgabenträger in Geschäftsprozessen -- Kapitel 4: Möglichkeiten der vertikalen Prozessanalyse -- 4.1 Wie grenzen Sie Prozesse ab? -- 4.1.1 Was ist ein Prozess? -- 4.2 Wie identifizieren Sie geeignete Prozesse? -- 4.2.1 Top-down- oder Bottom-up-Ansatz? -- 4.2.2 Möglichkeiten der Dokumentation der Analyseergebnisse -- Kapitel 5: Prozesscontrolling -- 5.1 Wie werden Prozesse bewertet? -- 5.2 Anforderungen an Instrumente zur Prozessbewertung -- 5.3 Strategische Kostenanalyse nach Porter. 5.4 Kostenrechnerische Instrumente zur Prozessbewertung -- 5.4.1 Die Prozesskostenrechnung -- 5.4.2 Die Grenzplankosten- und Deckungsbeitragsrechnung auf Teilkostenbasis -- 5.4.3 Die Relative Einzelkosten- und Deckungsbeitragsrechnung -- 5.5 Controlling orientierte Instrumente zur Prozessbewertung -- 5.5.1 Die Gemeinkosten-Wertanalyse (GWA) -- 5.5.2 Das Zero-Base-Budgeting (ZBB) -- 5.5.3 Prozesskennzahlen -- 5.5.4 Das Benchmarking -- 5.5.5 Ergebnis -- Kapitel 6: Wie werden Prozesse abgebildet? -- 6.1 Welche Fragen stellen Sie bei der Analyse eines Prozesses? -- 6.2 Wie sollten Prozessziele abgeleitet werden? -- 6.2.1 Die Finanzperspektive -- 6.2.2 Die Kundenperspektive -- 6.2.3 Die Prozessperspektive (interne Perspektive) -- 6.2.4 Die Lern- und Entwicklungsperspektive (Mitarbeiter- Perspektive) -- 6.2.5 Weiterentwicklung der Balanced Scorecard -- 6.2.6 Anwendung -- 6.2.7 Bewertung Balanced Scorecard -- 6.3 Wie werden Prozesse dargestellt? -- 6.3.1 Petrinetze -- 6.3.2 Ereignisgesteuerte Prozessketten (EPK) -- 6.3.3 Vorgangskettendiagramm -- 6.3.4 Arbeitsablaufdiagramm -- Kapitel 7: Methoden zur Diagnose von Geschäftsprozessen -- 7.1 Kategorien zur Prozessdiagnose -- 7.2 Leitfaden für die Prozessdiagnose -- 7.3 Prozess-Checks -- 7.3.1 Goal-Fitting-Check -- 7.3.2 Top-down-Check -- 7.3.3 Bottom-up-Check -- 7.3.4 Regel-Check -- 7.4 Recherchemethoden -- 7.4.1 Teilnehmende Beobachtung -- 7.4.2 Daten- und Aktenrecherche -- 7.4.3 Prozessworkshops -- 7.4.4 Interview -- 7.5 Moderationstechniken -- 7.5.1 Kartenabfragen -- 7.5.2 Mindmapping -- 7.6 Wie können Prozessmangel identifiziert und eliminiert werden? -- 7.6.1 Was könnten Indizien für Prozessmangel sein? -- Kapitel 8: Wie können Prozesse verbessert werden? -- 8.1 Konzentration auf die Wertschöpfung -- 8.2 Ablaufgestaltung -- 8.3 Optimierung der Geschäftsprozesse. 8.4 Welche Hilfen gibt es beim Prozessdesign? -- 8.4.1 Rückwärtsdesign -- 8.4.2 Idealer Ablauf: Wertschöpfung -- 8.4.3 Idealer Ablauf: Übergaben -- 8.4.4 Idealer Ablauf: Informationen -- 8.5 Dokumentation: Papier oder elektronische Daten? -- 8.6 Weitere Methoden der Prozessverbesserung -- 8.6.1 Kanban -- 8.6.2 Six Sigma

-- 8.6.3 Auditierung von Geschäftsprozessen -- 8.7 Wie können Verbesserungsmöglichkeiten umgesetzt werden? -- 8.7.1 In welchen Schritten konnten Prozessänderungen erfolgreich umgesetzt werden? -- 8.7.2 Kritische Erfolgsfaktoren zur Veränderung von Prozessen -- Kapitel 9: Herausforderungen bei der Modellierung von Prozessen -- Anhang -- Glossar -- Literaturverzeichnis -- Abbildungsverzeichnis -- Tabellenverzeichnis -- Index -- Weitere Informationen.

Sommario/riassunto

Viele Unternehmen erfüllen die Erwartungen ihrer Kunden nicht. Die Gründe dafür sind in der Regel auf Mängel in Systemen und Prozessen zurückzuführen. Das Buch bietet Ihnen eine optimale Einführung in die verschiedenen Elemente des Prozessmanagements und trägt dazu bei, das nötige Handwerkszeug für eine praktische Umsetzung zu erlangen. Ausgangspunkt ist die Frage, warum Sie sich mit Prozessmanagement beschäftigen sollten. Es wird aufgezeigt, welche Unternehmensbereiche sich besonders dafür eignen und wo die Grenzen der Anwendbarkeit liegen. Anschließend wird dargelegt, wie Sie die Prozessorientierung im Unternehmen als Instrument der Effizienzsteigerung nutzen können. Auch die Kriterien für die Auswahl, Abgrenzung und Bewertung von Prozessen im Unternehmen auf horizontaler als auch auf vertikaler Ebene werden offen gelegt. Denn wer in seinem Unternehmen ungeeignete Prozesse für Maßnahmen des Prozessmanagements identifiziert und auswählt, verschwendet nicht nur Zeit und Geld, er läuft außerdem Gefahr, einen falschen Weg einzuschlagen. In einem abschließenden Schritt werden Möglichkeiten der konkreten Umsetzung von Maßnahmen zur Optimierung von Prozessen leicht verständlich und nachvollziehbar dargestellt und verdeutlicht. Zahlreiche Tabellen, Übersichten und Literaturtipps rund das Buch ab.
