



Inhaltsverzeichnis

Johann Walter

Geschäftsprozessmanagement umsetzen

Prozesse am Kunden orientieren, transparent und flexibel gestalten

ISBN: 978-3-446-41801-1

Weitere Informationen oder Bestellungen unter

<http://www.hanser.de/978-3-446-41801-1>

sowie im Buchhandel.

Inhalt

Vorwort	1
Dank	3
1 Einleitung	5
1.1 Unternehmen verändern sich ständig	7
1.2 Exzellenz – ein erreichbares Ziel	11
1.3 Das Weltbild der Postmoderne	12
1.4 Das Ebenenmodell enthält wichtige Geschäftsobjekte	17
2 Vision	23
2.1 Vision als Grundlage nachhaltiger Unternehmensentwicklung	24
2.2 Mission und Werte – Basis der Vision	26
2.3 Prinzipien geben Halt und Orientierung	28
2.4 Exzellente sein in allen Belangen	36
2.5 Mit Komplexität umgehen	39
2.6 Erfolgreiche Unternehmen	44
3 Strategie	47
3.1 Strategie im Ebenenmodell	49
3.2 Strategische Planung als Prozess	50
3.3 Beobachten	51
3.4 Analysieren	51
3.5 Entwickeln	58
3.6 Implementieren	80
3.7 Kontrollieren	87
3.8 Nachhaltig das Geschäft verändern	90
4 Organisation	95
4.1 Organisation im Ebenenmodell	97
4.2 Organisation als Prozess mit Lebenszyklus	99
4.3 Zweck der Organisation	101

4.4	Organisationsformen	111
4.4.1	Kundenorientierte Organisation	112
4.4.2	Lösungsorientierte Organisation	116
4.4.3	Produktorientierte Organisation	119
4.4.4	Prozessorientierte Organisation	122
4.4.5	Partnerorientierte Organisation	129
4.4.6	Zentral orientierte Organisation	132
4.4.7	Netzwerkorientierte Organisation	134
4.5	Transformation der Organisation zum Lösungsunternehmen	137
4.5.1	Kompetenzen in Lösungen aufbauen	138
4.5.2	Prozessmanagement für Lösungen	139
4.5.3	Lösungsunternehmen – vom Anspruch zur Wirklichkeit	144
4.6	Der Mittelständler	149
5	Prozess	151
5.1	Das Geschäftsobjekt „Prozess“ im Ebenenmodell	154
5.2	Von der Organisation über die Rolle zum Prozess	155
5.3	Prozesse aus der Strategie ableiten	158
5.4	Prozesse gestalten	160
5.5	Mit Prozessmanagement ein exzellentes Geschäft machen	177
5.6	Prozessverbesserung – ein ständiges Lösen von Problemen	203
5.7	Nach Standards arbeiten	224
5.8	Prozesse – eine Zusammenfassung	246
6	Information	249
6.1	Informationsebene im Ebenenmodell	251
6.2	Prozess des Informationsmanagements	253
6.3	Informationen sammeln	255
6.4	Informationen auswählen	258
6.5	Information gestalten	260
6.6	Informationen an Zielgruppen geben	264
6.7	Informationen prüfen	267
6.8	Information im Prozess nutzen	270
7	Daten	283
7.1	Daten im Ebenenmodell	285
7.2	Daten managen	286
7.3	Daten sammeln	288
7.4	Daten verarbeiten	289

7.5 Kontext herstellen	293
7.6 Daten zur Nutzung bereitstellen	303
7.7 Wo geht die Reise hin?	307
7.8 Der weite Weg von Daten zum Menschen	311
8 Resümee	313
Literatur	317
Register	325