

HANSER



Inhaltsverzeichnis

zu

„Geschäftsprozessmanagement mit Visio, ViFlow und MS Project“ (3. Auflage)

von Josef Schwab

ISBN (Buch): 978-3-446-43161-4

ISBN (E-Book): 978-3-446-43277-2

Weitere Informationen und Bestellungen unter
<http://www.hanser-fachbuch.de/978-3-446-43161-4>

sowie im Buchhandel

© Carl Hanser Verlag München

Inhalt

| | |
|---|-----------|
| Vorwort | XI |
| Zu den verwendeten Programmen und Versionen | XI |
| Kurze Erläuterung des Aufbaus des Buchs und des Inhalts der einzelnen Kapitel | XII |
| Danksagungen | XIII |
| | |
| 1 Einleitung | 1 |
| 1.1 Mein Zugang zum Thema. | 1 |
| 1.2 Prozessanalyse und Projektmanagement. | 3 |
| 1.3 Ein anderer Zugang: die DIN-ISO-Norm: 9001:2008 | 5 |
| 1.3.1 Prozessorientiertes Qualitätsmanagement | 5 |
| | |
| 2 Prozesse | 15 |
| 2.1 Was ist ein Prozess? | 15 |
| 2.2 Etwas Geschichte | 18 |
| 2.2.1 Adam Smith: die Arbeitsteilung | 18 |
| 2.2.2 Frederick Winslow Taylor: die Arbeitswissenschaft. | 20 |
| 2.2.3 Henry Ford: das Band ist der Prozess. | 22 |
| 2.2.4 Hammer/Champy: das verlorene Band der Geschäftsprozesse. | 25 |
| 2.2.5 Eliyahu M. Goldratt: neue Suche des Bands der Produktionsprozesse. | 29 |
| 2.3 Prozesse versus Funktionen | 33 |
| 2.4 Etwas Theorie | 38 |
| 2.4.1 Erich Gutenberg: die Werkstattfertigung sucht ihren Fluss | 38 |
| 2.4.2 Netzplantechnik: Durchlaufzeit und Engpässe | 40 |
| | |
| 3 Das Projekt Geschäftsprozessoptimierung. | 47 |
| 3.1 Ein typischer Projektablauf | 48 |
| 3.2 Projektziel bestimmen | 51 |
| 3.2.1 Das Band entdecken | 51 |
| 3.2.2 Praktische Tipps dazu | 52 |
| 3.2.3 Messbare Ziele | 54 |
| 3.3 Vorüberlegungen, Projekt kommunizieren | 57 |
| 3.3.1 Projektleiter ernennen. | 58 |
| 3.3.2 Projektteam, Kick-off-Meeting. | 58 |

| | | |
|----------|---|-----------|
| 3.3.3 | Umfeldanalyse und Projektmarketing | 59 |
| 3.3.4 | Qualifikation des Teams und externe Beratungsleistungen | 59 |
| 3.4 | Planungsphase | 60 |
| 3.5 | Ist-Analyse | 61 |
| 3.5.1 | Methoden der Ist-Aufnahme | 61 |
| 3.5.2 | Workshop | 62 |
| 3.5.3 | Einzelinterviews | 64 |
| 3.6 | Soll-Konzept | 65 |
| 3.6.1 | Schnelle, einfache Veränderungen | 67 |
| 3.6.2 | Prozessverantwortliche | 67 |
| 3.6.3 | Reorganisation der Arbeit | 68 |
| 3.7 | Realisierung | 69 |
| 3.7.1 | Testlauf | 69 |
| 3.7.2 | Einführung | 70 |
| 3.8 | Prozess permanent überprüfen | 71 |
| 3.9 | Den Plan optimieren | 72 |
| 4 | Prozessdarstellung mit MS Visio | 75 |
| 4.1 | Arbeiten mit Visio | 76 |
| 4.1.1 | Startbildschirm | 76 |
| 4.1.1.1 | Starten mit Visio 2013 | 76 |
| 4.1.1.2 | Starten mit Visio 2010 | 78 |
| 4.1.2 | Arbeiten mit Shapes | 80 |
| 4.1.3 | Arbeiten mit Quick-Shapes | 85 |
| 4.2 | Sinnbilder und ihre Anwendung | 86 |
| 4.3 | Standardflussdiagramm | 89 |
| 4.3.1 | Erste Arbeitstechniken | 90 |
| 4.3.1.1 | Einfügen und ausrichten | 90 |
| 4.3.1.2 | Verbinder | 92 |
| 4.3.1.3 | Beschriften | 93 |
| 4.3.1.4 | Löschen | 94 |
| 4.3.1.5 | Shape ersetzen | 94 |
| 4.3.2 | Der erste Geschäftsprozess | 95 |
| 4.3.3 | Gestaltungen | 96 |
| 4.3.3.1 | Shapes formatieren | 96 |
| 4.3.3.2 | Gruppieren | 100 |
| 4.3.3.3 | Designvorlagen | 101 |
| 4.3.3.4 | Angepasste Shapes verwenden | 102 |
| 4.3.3.5 | Titel einfügen | 103 |
| 4.3.3.6 | Prozesse nummerieren | 104 |
| 4.3.4 | Eigene Mastershapes definieren | 106 |
| 4.4 | Arbeiten mit großen Prozessen | 108 |
| 4.4.1 | Zeichenblatt vergrößern | 108 |

| | | |
|----------|---|------------|
| 4.4.1.1 | Verschieben und Zoom | 109 |
| 4.4.2 | Weitere Zeichenblätter | 111 |
| 4.4.3 | Sprungreferenzen auf weitere Prozesse | 113 |
| 4.4.3.1 | Fortsetzung des Prozesses | 113 |
| 4.4.3.2 | Unterprozess anlegen | 116 |
| 4.4.3.3 | Rückverweis | 117 |
| 4.5 | Funktionsübergreifendes Flussdiagramm | 119 |
| 4.5.1 | Arbeitstechniken mit Funktionsdiagrammen | 123 |
| 4.5.2 | Ein weiteres Zeichenblatt | 123 |
| 4.5.3 | Sprungreferenz einrichten | 127 |
| 4.5.4 | Unterprozesse | 129 |
| 4.5.5 | Teilprozesse | 132 |
| 4.5.5.1 | Auswahl als Teilprozess erstellen | 133 |
| 4.5.5.2 | Teilprozess mehrmals in anderen Dateien verwenden | 135 |
| 4.5.5.3 | Hinweise zum Aufbau großer Prozesse | 138 |
| 4.6 | Prozess Prüfen | 138 |
| 4.7 | Daten | 144 |
| 4.7.1 | Interne Daten | 144 |
| 4.7.2 | Shape-Daten definieren | 145 |
| 4.7.3 | Zugriff auf externe Daten | 148 |
| 4.7.4 | Datengrafik bearbeiten | 152 |
| 4.7.5 | Daten auslesen | 154 |
| 4.7.6 | Berichte erstellen | 157 |
| 4.8 | Der Prozess als Webseite | 163 |
| 4.8.1 | Exportieren | 163 |
| 4.8.2 | Suchen und Daten analysieren | 165 |
| 4.8.3 | Navigieren | 168 |
| 4.9 | BPMN | 171 |
| 4.9.1 | Die BPMN-Shapes in Visio | 172 |
| 4.9.1.1 | In Visio 2010 Premium Edition | 172 |
| 4.9.1.2 | In Visio 2013 | 177 |
| 4.9.2 | Die Logik | 181 |
| 4.9.3 | Ein Beispiel | 184 |
| 4.9.3.1 | Teil 1 | 184 |
| 4.9.3.2 | Diagramm überprüfen | 185 |
| 4.9.3.3 | Teilprozesse | 186 |
| 4.9.4 | Meine Einschätzung der BPMN | 189 |
| 5 | Prozessdarstellung mit ViFlow | 193 |
| 5.1 | ViFlow starten | 195 |
| 5.2 | Neuer Prozess | 198 |
| 5.2.1 | Prozess anlegen | 198 |
| 5.2.2 | Prozess löschen | 198 |

| | | |
|----------|---------------------------------------|-----|
| 5.2.3 | Prozess umbenennen | 198 |
| 5.2.4 | Prozess öffnen | 200 |
| 5.3 | Der Arbeitsbereich | 201 |
| 5.4 | Prozesse erfassen | 203 |
| 5.4.1 | Bereiche | 203 |
| 5.4.2 | Prozesse | 205 |
| 5.4.3 | Verzweigungen | 208 |
| 5.4.4 | Verbinder und Datenobjekte | 209 |
| 5.4.5 | Löschen | 216 |
| 5.4.5.1 | Symbol löschen | 216 |
| 5.4.5.2 | Elemente aus der Datenbank löschen | 217 |
| 5.4.5.3 | Verbinder (Daten) löschen | 217 |
| 5.4.5.4 | Bereiche löschen | 217 |
| 5.5 | Unterprozesse | 218 |
| 5.5.1 | Unterprozesse anlegen | 218 |
| 5.5.2 | Unterprozesse mehrmals verwenden | 221 |
| 5.6 | Die Prozessübersicht | 225 |
| 5.6.1 | Prozessübergreifende Verbindungen | 228 |
| 5.7 | Zusammenarbeit | 230 |
| 5.7.1 | Shared Process Modelling | 230 |
| 5.7.2 | Workflow-Prozesse genehmigen | 238 |
| 5.8 | Einstellungen und Anpassungen | 244 |
| 5.8.1 | Spracheinstellungen | 244 |
| 5.8.2 | Informationsbasis vertiefen | 248 |
| 5.8.2.1 | Informationsarten bearbeiten | 250 |
| 5.8.2.2 | Potentiale | 251 |
| 5.8.2.3 | Benutzerdefinierte Felder | 253 |
| 5.8.3 | EPK mit ViFlow | 255 |
| 5.8.4 | BPMN mit ViFlow | 257 |
| 5.8.5 | Input und Output | 259 |
| 5.8.6 | Datenbank reorganisieren und Backup | 262 |
| 5.9 | Prozessdarstellung im Inter-/Intranet | 264 |
| 5.9.1 | Navigieren | 266 |
| 5.9.2 | Volltextsuche und Sprache | 270 |
| 5.9.3 | WebModel starten | 271 |
| 5.10 | Der ViFlow-Reporter | 271 |
| 5.10.1 | Berichte pro Prozess | 273 |
| 5.10.2 | Ausgabeformat auswählen | 276 |
| 5.10.3 | Berichte für alle Objekte | 277 |
| 5.10.3.1 | Verbesserungspotentiale | 277 |

| | | |
|----------|--|------------|
| 6 | Prozessoptimierung mit MS Project | 281 |
| 6.1 | Die Durchlaufzeit | 283 |
| 6.2 | Export nach Project | 284 |
| 6.3 | Kritischer Weg als Engpass | 287 |
| 6.4 | Input-Wächter | 289 |
| 6.5 | Neu synchronisieren | 291 |
| 6.6 | Veränderungen der Arbeitsteilung | 293 |
| 6.7 | Neuen Prozess messen | 298 |
| 6.8 | Kostenberechnungen in Project | 299 |
| | Am Ende des Tages | 303 |
| A | Anhang | 307 |
| A.1 | Einleitung | 307 |
| A.1.1 | Beweggründe für eine prozessorientierte QM-Dokumentation | 307 |
| A.1.2 | Das Projekt | 308 |
| A.2 | Die Projektphasen | 308 |
| A.2.1 | Phase 1: Vorbereitung und Kommunikation | 309 |
| A.2.1.1 | Projektvorbereitungen | 309 |
| A.2.1.2 | Kommunikation | 310 |
| A.2.1.3 | Systemfestlegungen | 312 |
| A.2.1.4 | Modellierungskonventionen | 313 |
| A.2.1.5 | Datenablage | 315 |
| A.2.1.6 | Systemstruktur in ViFlow | 315 |
| A.2.2 | Phase 2: Prozessaufnahme und Modellierung | 321 |
| A.2.2.1 | Schritt 1: Identifizierungsphase und Vorabklärung | 321 |
| A.2.2.2 | Schritt 2: Prozessdesignphase | 323 |
| A.2.2.3 | Schritt 3: Prozessdetaillierungsphase | 325 |
| A.2.2.4 | Schritt 4: Abstimmungs- und Freigabephase | 328 |
| A.2.3 | Phase 3: Veröffentlichung und Training | 329 |
| A.2.4 | Phase 4: Pflege | 329 |
| A.3 | Fazit | 330 |
| | Stichwortverzeichnis | 331 |