

Inhaltsverzeichnis

	Vorwort	6
	Über dieses Lehrmittel	8
Teil A	Organisation gestalten	15
	Einleitung, Lernziele und Schlüsselbegriffe	16
1	Grundlagen des Organisierens	18
1.1	Organisatorische Regelungen	18
1.2	Ausprägungsformen einer Organisation	19
	Repetitionsfragen	21
2	Gestaltungsaspekte der Organisation	22
2.1	Organisationswürfel	22
2.2	Elemente der Organisation	23
2.3	Dimensionen der Organisation	24
2.4	Beziehungen der Organisation	25
2.5	Organisation gestalten	26
	Repetitionsfragen	27
Teil B	Unternehmen prozessorientiert organisieren	29
	Einleitung, Lernziele und Schlüsselbegriffe	30
3	Grundlagen der Prozessorganisation	33
3.1	Geschäftsprozess-Management	33
3.2	Zum Begriff «Prozess»	34
3.3	Wichtige Begriffe rund um den Geschäftsprozess	35
3.4	Funktions- vs. prozessorientierte Organisation	36
3.5	Ansätze einer prozessorientierten Reorganisation	38
3.6	Ziele der Prozessorganisation	41
3.7	Schnittstellenmanagement	47
3.8	Strukturierungsgrad von Prozessen	49
	Repetitionsfragen	52
4	Unternehmensmodellierung	54
4.1	Von der Strategie zu den Prozessen	54
4.2	Prozesse modellieren	57
4.3	Von den Prozessen zum Informationssystem	59
	Repetitionsfragen	61
Teil C	Geschäftsprozesse erheben und analysieren	63
	Einleitung, Lernziele und Schlüsselbegriffe	64
5	Ist-Modellierung	66
5.1	Einflussfaktoren	66
5.2	Vorgehensweise	67
5.3	Ergebnisse analysieren	67
	Repetitionsfragen	69
6	Informationen sammeln	70
6.1	Informationen erheben	70
6.2	Erhebungstechniken	71
	Repetitionsfragen	74

Teil D	Geschäftsprozesse gestalten und darstellen	75
	Einleitung, Lernziele und Schlüsselbegriffe	76
7	Soll-Modellierung	78
7.1	Einflussfaktoren	78
7.2	Vorgehensweise	78
7.3	Prozessdokumentation	79
7.4	Gestaltungselemente, -regeln und -massnahmen	81
7.5	Grundsätzliche Darstellungsformen	85
7.6	Referenzmodelle verwenden	86
	Repetitionsfragen	88
8	Grafische Darstellung von Prozessen	89
8.1	Prozesslandkarten	89
8.2	Prozessumgebung	91
8.3	Prozesshierarchie	92
8.4	Prozessabläufe	94
	Repetitionsfragen	103
Teil E	Prozessziele definieren und kontrollieren	105
	Einleitung, Lernziele und Schlüsselbegriffe	106
9	Kennzahlen als Grundlage der Prozessführung	108
9.1	Kritische Erfolgsfaktoren	108
9.2	Kenngrossen	108
9.3	Kenngrossen ableiten	110
9.4	Prozesskenngrossen verwenden	111
	Repetitionsfragen	112
10	Allgemeine Prozesskenngrossen	113
10.1	Kundenzufriedenheit	114
10.2	Prozesszeiten und -termine	115
10.3	Prozessqualität	115
10.4	Prozesskosten	116
	Repetitionsfragen	117
11	Kennzahlensysteme	118
11.1	Arten von Indikatoren	118
11.2	Anforderungen an Indikatoren	119
11.3	Balanced Scorecard	119
	Repetitionsfragen	120
Teil F	Prozessmodellierungsprojekt führen	121
	Einleitung, Lernziele und Schlüsselbegriffe	122
12	Projekt vorbereiten	124
12.1	Einflussfaktoren	124
12.2	Methode auswählen	128
12.3	Prozesshierarchie entwerfen	129
12.4	Modellierungskonventionen	131
12.5	Modellierungstools	132
	Repetitionsfragen	134
13	Projekt abwickeln	135
13.1	Projektphasen	135
13.2	Projektorganisation	136
	Repetitionsfragen	137

14	Qualität sichern	138
14.1	Qualitätskriterien	138
14.2	Modellqualität überprüfen	139
	Repetitionsfragen	141
Teil G	Anhang	143
	Gesamtzusammenfassung	144
	Antworten zu den Repetitionsfragen	148
	Glossar	154
	Stichwortverzeichnis	161