

# Inhaltsverzeichnis

	<b>Vorwort</b>	<b>5</b>
<b>Teil A</b>	<b>Grundlagen des Prozessmanagements</b>	<b>7</b>
	<b>Einleitung, Lernziele und Schlüsselbegriffe</b>	<b>8</b>
<b>1</b>	<b>Grundlagen der Prozessorganisation</b>	<b>10</b>
1.1	Begriffe des Prozessmanagements	10
1.2	Ausprägungen des Prozessmanagements	18
1.3	Funktions- vs. prozessorientierte Organisation	21
<b>2</b>	<b>Prozessorganisation und Optimierungskonzepte</b>	<b>26</b>
2.1	Ansätze einer prozessorientierten Reorganisation	26
2.2	Ziele der Prozessorganisation	27
2.3	Schnittstellenmanagement	30
2.4	Rollen in einer Prozessorganisation	32
2.5	Prozessunterstützung und -optimierung durch ICT-Systeme	33
2.6	Von den Prozessen zum ICT-System	35
<b>3</b>	<b>Prozessauswahl und -verbesserung</b>	<b>39</b>
3.1	Prozesse beschreiben und auswählen	39
3.2	Verbesserungsmodelle	46
3.3	Grundsätze für die praktische Umsetzung	48
<b>Teil B</b>	<b>Geschäftsprozesse analysieren und bewerten</b>	<b>53</b>
	<b>Einleitung, Lernziele und Schlüsselbegriffe</b>	<b>54</b>
<b>4</b>	<b>Prozesse identifizieren und analysieren</b>	<b>55</b>
4.1	Zweck, Ziele und Vorgehen der Ist-Modellierung	55
4.2	Prozesse aufnehmen	57
4.3	Prozesse analysieren	60
<b>5</b>	<b>Prozesse dokumentieren und gestalten</b>	<b>65</b>
5.1	Prozesse dokumentieren	65
5.2	Prozesse modellieren	66
5.3	Prozesse grafisch darstellen	68
5.4	Business Process Modeling Notation (BPMN)	78
<b>6</b>	<b>Prozesse und Prozessleistungen bewerten</b>	<b>85</b>
6.1	Prozessziele und -kriterien	85
6.2	Prozesskenngrossen messen und darstellen	87
<b>Teil C</b>	<b>Geschäftsprozesse durch ICT unterstützen und optimieren</b>	<b>97</b>
	<b>Einleitung, Lernziele und Schlüsselbegriffe</b>	<b>98</b>
<b>7</b>	<b>Verbesserungs- und Unterstützungspotenziale identifizieren</b>	<b>99</b>
7.1	Messergebnisse sammeln und analysieren	99
7.2	Anforderungen an Applikationen ermitteln und validieren	106
<b>8</b>	<b>Soll-Prozesse modellieren und umsetzen</b>	<b>118</b>
8.1	Ziele und Vorgehen der Soll-Modellierung	118
8.2	Soll-Prozesse entwickeln und darstellen	119
8.3	Prozessverbesserungen vorbereiten und realisieren	124
<b>9</b>	<b>ICT-Lösungen aufzeigen und bewerten</b>	<b>136</b>
9.1	ICT-Lösungsvarianten aufzeigen	136
9.2	ICT-Lösungsvarianten bewerten	145

<b>Teil D</b>	<b>Veränderungen und Konflikte in Organisationen</b>	<b>151</b>
	<b>Einleitung, Lernziele und Schlüsselbegriffe</b>	<b>152</b>
<b>10</b>	<b>Veränderungen identifizieren und analysieren</b>	<b>153</b>
10.1	Ursachen und Gründe für Veränderungen	153
10.2	Arten und Ebenen von Veränderungen	158
10.3	Reaktionen auf Veränderungen analysieren	163
<b>11</b>	<b>Veränderungen gestalten und begleiten</b>	<b>169</b>
11.1	Grundlagen des Change Managements	169
11.2	Methoden und Instrumente des Change Managements	174
<b>12</b>	<b>Einflussfaktoren, Rollen und Prozessführung</b>	<b>186</b>
12.1	Erfolgs- und Misserfolgskfaktoren	186
12.2	Rollen und Verhaltensmuster	189
12.3	Ebenen und Phasen des Veränderungsprozesses	192
<b>Teil E</b>	<b>Veränderungen gezielt unterstützen</b>	<b>207</b>
	<b>Einleitung, Lernziele und Schlüsselbegriffe</b>	<b>208</b>
<b>13</b>	<b>Formen der Unterstützung von Veränderungen</b>	<b>209</b>
13.1	Kommunikation	209
13.2	Moderation	214
13.3	Schulung	221
<b>14</b>	<b>Mit Widerständen und Konflikten konstruktiv umgehen</b>	<b>229</b>
14.1	Widerstände identifizieren	229
14.2	Mit Widerständen umgehen	231
14.3	Konflikte identifizieren	232
14.4	Mit Konflikten umgehen	238
<b>Teil F</b>	<b>Anhang</b>	<b>249</b>
	<b>Antworten zu den Repetitionsfragen</b>	<b>250</b>
	<b>Weiterführende Literatur</b>	<b>265</b>
	<b>Stichwortverzeichnis</b>	<b>266</b>