

---

# Inhaltsverzeichnis

- 1    Einleitung** ..... 1
  
- 2    Das Veränderungsvorhaben** ..... 5
  - 2.1    Einleitung ..... 5
  - 2.2    Organisationsmethode für Veränderungsvorhaben ..... 6
    - 2.2.1    Einleitung ..... 6
    - 2.2.2    Aufbauorganisation ..... 6
    - 2.2.3    Ablauforganisation (Vorgehensmodell) ..... 11
  
- 3    Erfolgsfaktoren für ein Veränderungsvorhaben** ..... 39
  - 3.1    Einleitung ..... 39
  - 3.2    Vision, Mission und Ziele ..... 39
    - 3.2.1    Vision ..... 40
    - 3.2.2    Mission ..... 53
    - 3.2.3    Ziele ..... 61
  - 3.3    Strategie ..... 68
  - 3.4    Wertschöpfungsanalyse ..... 82
  - 3.5    Werkzeuge ..... 91
    - 3.5.1    Benchmarking ..... 91
    - 3.5.2    Kundenzufriedenheit ..... 98
    - 3.5.3    Self-Assessment ..... 115
    - 3.5.4    Audit ..... 124
  
- 4    Prozessgestaltung** ..... 133
  - 4.1    Einleitung ..... 133
  - 4.2    Analyse der Ausgangssituation ..... 133
  - 4.3    Kriterien und Ansätze zur Prozessgestaltung ..... 135
  
- 5    Die Prozessschwachstellenanalyse** ..... 149
  - 5.1    Einleitung ..... 149
  - 5.2    Vorbereitung ..... 150

5.3	Prozessidentifikation .....	151
5.3.1	Ablauf der Prozessidentifikation .....	152
5.3.2	Prozesssteckbrief .....	157
5.4	Prozess-Mapping .....	161
5.5	Prozessanalyse .....	166
5.6	Schwachstellenerhebung .....	197
5.6.1	Schwachstellenbeschreibung .....	197
5.6.2	Analyse der tieferen Ursachen .....	204
5.6.3	Liste typischer Prozessprobleme .....	213
5.6.4	Vorgehen zur Prozessgestaltung .....	213
<b>6</b>	<b>Geschäftsprozessentwurf .....</b>	<b>217</b>
6.1	Einleitung .....	217
6.2	Entwurfsprozess .....	218
6.3	Inputprüfung .....	219
6.4	Konzepterstellung .....	221
6.4.1	Schlüsselfaktoren für den Erfolg festlegen .....	221
6.4.2	Vorgehen für den Geschäftsprozessentwurf festlegen .....	223
6.5	Modellierung .....	230
6.5.1	Techniken der Geschäftsprozessmodellierung .....	233
6.5.2	Ablauf der Modellierung .....	243
6.6	Dokumentierung des Geschäftsprozessentwurfs .....	251
6.6.1	Vorbereitung der Prozessbeschreibung .....	251
6.6.2	Zweck, Nutzen und Aufwand der HTML-Dokumentation .....	254
6.6.3	Der Aufbau der Dokumentation .....	256
<b>7</b>	<b>Integrations- und Umsetzungsphase .....</b>	<b>259</b>
7.1	Voraussetzungen .....	259
7.1.1	Design- und modellierte Prozesse .....	259
7.1.2	Durchführbarkeitsanalyse .....	260
7.2	Umsetzungsplanung .....	262
7.2.1	Entwerfen einer Umsetzungsstrategie .....	264
7.2.2	Planung der Umsetzungsaktivitäten .....	266
7.3	Integration .....	268
7.4	Umsetzung .....	273
7.5	Monitoring .....	276
7.5.1	Einleitung .....	276
7.5.2	Implementierung .....	277
<b>8</b>	<b>Einzusetzendes Prozessmanagement .....</b>	<b>281</b>
8.1	Einleitung .....	281
8.1.1	Prozesskompetenz .....	281
8.1.2	Prozessbeherrschung .....	285

---

8.1.3	Prozessoptimierung .....	289
8.1.4	Prozesskostenrechnung .....	295
8.1.5	Target Costing .....	300
<b>Glossar</b> .....		303
<b>Weiterführende Literatur</b> .....		321
<b>Sachverzeichnis</b> .....		325

<http://www.springer.com/978-3-658-04989-8>

Change-Prozesse effizient durchführen  
Mit Projektmanagement den Unternehmenswandel  
gestalten

Noe, M.

2014, XVI, 326 S. 80 Abb., Softcover

ISBN: 978-3-658-04989-8