

Sandra Reinmuth
Sophie Christel Voß

Die 120 besten Checklisten zum Prozessmanagement

- Prozessanalyse und -steuerung
- Kommunikation und Projektmarketing
- Prozesscontrolling und Balanced Scorecard



Inhalt

Einleitung	9
Teil I Die Kunst, Prozesse zu managen	11
1 Was bedeutet Prozessmanagement?	13
1.1 Grundbegriffe	13
1.2 Wirtschaftliche, flexible, sichere und nachhaltige Prozesse	14
1.3 Die Bedeutung der Technik für Geschäftsprozesse	15
1.4 Prozesse anpassen oder radikal ändern?	16
1.5 Prozesse optimieren	16
2 Wie werden Prozesse verändert?	19
2.1 Veränderungen in Projekten managen	19
2.2 Prozesse verändern	19
2.3 Prozesse neu entwickeln	20
2.4 Neue Prozesse einführen	21
2.5 Prozesse langfristig verbessern	22
Teil II Prozessmanagement planen	23
3 Ein Projekt für bessere Abläufe planen	25
3.1 Ziele festlegen	25
3.2 Projektziele dokumentieren	28
3.3 Erstellung einer Projektplanung	30
3.4 Erstellung einer Ressourcenplanung	32
3.5 Projektaufgaben festlegen	34
4 Projektorganisation	37
4.1 Regeln für das Projekt	37
4.2 Ein Projektteam zusammenstellen	39
4.3 Aufgaben des Projektverantwortlichen	41
4.4 Regelaufgaben im Projekt verteilen	43
4.5 Steuerung von Projekten	45
5 Projektmarketing	47
5.1 Die richtige Kommunikation	47
5.2 Die Kommunikation im Projekt	50
5.3 Kommunikation mit beteiligten Mitarbeitern	54

5.4	Kommunikation gegenüber dem Betriebsrat	55
5.5	Projekte frühzeitig beenden.	57
Teil III	Auf die Prozesse, fertig, los!	59
6	Bestehende Prozesse analysieren	61
6.1	Der Start in das Projekt	61
6.2	Dokumente und Statistiken	64
6.3	Die Kurzanalyse	69
6.4	Die detaillierte Prozessanalyse	76
6.5	Die Organisationsanalyse.	81
6.6	Geschäftsprozesse identifizieren	83
6.7	Arbeit in Workshops.	86
6.8	Interviews führen	92
6.9	Umfragen zu Abläufen durchführen.	97
6.10	Eine Aufgabenanalyse durchführen	101
6.11	Die Schnittstellenanalyse	106
6.12	Die Arbeit mit Kosten und Erlösen	110
6.13	Prozesszeiten messen	115
6.14	Prozessmengen erheben.	117
6.15	Abläufe vor Ort analysieren	119
6.16	Analyseergebnisse überprüfen	121
6.17	Schwachstellen aufdecken	123
6.18	Verbesserungsmaßnahmen ableiten	126
6.19	Maßnahmen auswählen	130
6.20	Die Umsetzung von Maßnahmen planen.	133
6.21	Sofortmaßnahmen umsetzen	136
6.22	Verbesserungsmaßnahmen umsetzen.	138
7	Prozesse neu entwickeln.	143
7.1	Sind neue Prozesse notwendig?	143
7.2	Neue Prozesse entwerfen.	145
7.3	Benchmarking der neuen Prozesse.	149
7.4	Prozesse »auf der grünen Wiese« entwickeln	150
7.5	Die Qualität der neuen Prozesse prüfen	152
7.6	Was kosten die neuen Prozesse?	154
7.7	Wie viel Personal wird benötigt?	157
7.8	Der Businessplan.	159

8	Prozesse dokumentieren	163
8.1	Projektarbeit dokumentieren	163
8.2	Prozesse abbilden	167
8.3	Ein Prozesshandbuch erstellen	171
8.4	Dokumente für die Mitarbeiter	175
9	Neue Prozesse einführen	179
9.1	Auf Veränderungen vorbereiten – Change-Management	179
9.2	Prozessänderungen umsetzen	185
9.3	Widerstand gegen neue Prozesse	194
9.4	Prozessdenken fördern	196
Teil IV	Prozesse steuern	199
10	Laufende Prozesssteuerung	201
10.1	Mitarbeiter mit Zielen motivieren	201
10.2	Mitarbeiter anleiten	203
10.3	Konflikte in neuer Arbeitsorganisation beheben	205
10.4	Prozesse kontinuierlich verbessern	207
10.5	Prozessfähigkeit bewerten	211
10.6	Qualitätswettbewerbe	214
11	Prozesscontrolling	217
11.1	Ein Prozesscontrolling aufbauen	217
11.2	Die Steuerung über Kennzahlen	219
11.3	Prozesskostenrechnung	225
11.4	Das Modell »Balanced Scorecard«	227
Teil V	Prozesse in IT- und Kundenservice-Organisationen	233
12	Prozesse in IT-Organisationen	235
12.1	IT-Service-Management einführen	235
12.2	Serviceprozesse in der IT	238
12.3	Servicevereinbarungen einführen	240
12.4	Veränderungen in der IT-Infrastruktur	242
13	Prozesse im Kundenservice gestalten	245
13.1	Abläufe im Kundenservice	245
13.2	E-Mail-Management	249

Literatur	253
Autoreninformation	255
CD-Benutzerhinweise	256