

Peter Faiß | Helmut Kreidenweis

Geschäftsprozessmanagement in sozialen Organisationen

Leitfaden für die Praxis

Nomos

Inhaltsverzeichnis

Vorwort	5
1 Was ist Geschäftsprozessmanagement und wozu nutzt es?	13
1.1 Entwicklungslinien	13
1.2 Grundlegende Begriffe	15
1.2.1 Prozess und Geschäftsprozess	15
1.2.2 Prozessmanagement und Geschäftsprozessmanagement	17
1.3 Gestaltungsebenen	18
1.3.1 Strategisches Geschäftsprozessmanagement	18
1.3.2 Operatives Geschäftsprozessmanagement	19
1.3.3 Geschäftsprozessmanagement ohne Unternehmensstrategie?	20
1.3.4 Prozessorientiertes Denken und Unternehmenskultur	20
1.3.5 Typen von Geschäftsprozessen	21
1.3.6 Prozesse und teilstrukturierte Aufgaben	22
1.3.7 Aufbauorganisation und Prozesse	24
1.4 Wozu nutzt Geschäftsprozessmanagement?	26
1.4.1 Zielgruppenübergreifende Nutzenaspekte	26
1.4.2 Nutzen für die eigene Organisation	27
1.4.3 Nutzen für Klienten, Angehörige und Partner im Sozialraum	28
1.4.4 Nutzen für Mitarbeiter	28
1.4.5 Nutzen für Leistungsträger	29
2 Geschäftsprozessmanagement in der Sozialwirtschaft	31
2.1 Geschäftsprozessmanagement im Spiegel der Fachliteratur	31
2.2 Geschäftsprozessmanagement in der sozialwirtschaftlichen Praxis	32
2.3 Unternehmensübergreifende Geschäftsprozesse	36
2.3.1 Integration Klienten	36
2.3.2 Integration Leistungsträger	37
2.3.3 Integration Kooperationspartner	38
2.4 Qualitätsmanagement und Geschäftsprozessmanagement in der Sozialwirtschaft	38
3 Methoden des Geschäftsprozessmanagements	41
3.1 Methodenübersicht	41
3.2 Identifizieren	42
3.2.1 Prozesskatalog	42
3.2.2 Prozesslandkarte	44
3.3 Selektieren und Priorisieren	45
3.3.1 Strategische Prioritäten	45
3.3.2 Unterscheidungsmerkmale	45
3.3.3 Praktischeinstrumente	47
3.4 Modellieren	49

Inhaltsverzeichnis

3.4.1	Methoden-Übersicht Modellierung	51
3.4.2	Flowchart-Diagramme	52
3.4.3	Flowchart-Varianten in der Praxis	58
3.4.4	Klassiker: Das RACI-Diagramm	62
3.4.5	Tabellarische Prozessdokumentation	63
3.4.6	Modellierungswerkzeuge	64
3.5	Optimieren	66
3.5.1	Optimierungsziele und-anlasse	66
3.5.2	Verschwendungssuche	68
3.5.3	Methodenübersicht zur Prozessoptimierung	69
3.5.4	Prozessglättung	71
3.5.5	Prozessoptimierung und IT-Einsatz	75
3.5.6	Bezug zu Stellen und Aufbauorganisation	78
3.5.7	Wirkungen, Nebenwirkungen und Optimierungskonflikte	79
4	Organisation des Geschäftsprozessmanagements	81
4.1	Organisatorische Herausforderungen	81
4.2	Projekte des Geschäftsprozessmanagements	81
4.2.1	GPM-Projekte mit bestehenden IT-Anwendungssystemen	81
4.2.2	Prozessoptimierung und Neuausrichtung der IT-Anwendungssysteme	82
4.3	GPM-Organisation im Unternehmen	85
4.3.1	Prozess-und Liniensicht	85
4.3.2	Prozesscontrolling	87
5	Prozessunterstützung mit IT	91
5.1	Entwicklung und Bedeutung	91
5.2	Merkmale prozessunterstützender Software	93
5.2.1	Customizing-Fähigkeit	93
5.2.2	Trigger	93
5.2.3	Der Prozess als Objekt	94
5.2.4	Konkrete Funktionstypen	95
5.3	Prozessorientierung in den wesentlichen Softwaregattungen	99
5.3.1	Fachliche IT-Anwendungssysteme	99
5.3.2	Verwaltungssysteme	99
5.3.3	Dokumentenmanagementsysteme	100
5.3.4	Workflowmanagementsysteme	101
6	Ausblick	105
	Autoren	107