

Strategisches Prozessmanagement

Instrumente und Philosophien für mehr
Effizienz, Qualität und Kundenzufriedenheit

von

Dr. Peter Krampf

Verlag Franz Vahlen München

Inhaltsverzeichnis

Vorwort	V
1. Einige grundsätzliche Betrachtungen	1
1.1 Einführung	3
1.2 Von der Funktions- zur Prozessorientierung	13
1.3 Strategische Einordnung	19
1.4 Wesentliche Elemente des Prozessmanagements	26
1.5 Zentrale Fragen zu Kapitel 1	29
1.6 Literaturhinweise zu Kapitel 1	30
2. Ansätze zur Prozessverbesserung	33
2.1 Business Process Reengineering	36
2.2 Total Quality Management	43
2.3 Lean Management	49
2.4 Kaizen und Kontinuierlicher Verbesserungsprozess	55
2.5 Six Sigma	67
2.6 Borusan – ein Erfolgsbeispiel für die Einführung und nachhaltige Implementierung von Six Sigma	78
2.7 Gemeinsamkeiten und Unterschiede von Lean Management, Kaizen und Six Sigma	82
2.8 Zentrale Fragen zu Kapitel 2	84
2.9 Literaturhinweise zu Kapitel 2	85
3. Instrumente zur Prozessoptimierung	87
3.1 Quality Function Deployment	88
3.2 Ishikawa-Diagramm	93
3.3 Gap-Analyse	95
3.4 Benchmarking	98
3.5 Qualitätszirkel	102
3.6 Simultaneous Engineering	105
3.7 Beschwerdemanagement	108
3.8 Zentrale Fragen zu Kapitel 3	113
3.9 Literaturhinweise zu Kapitel 3	114

4. Vorgehensweise beim Prozessmanagement	117
4.1 Erhebung Istprozess	120
4.2 Prozessmodellierung	122
4.3 Prozessanalyse	127
4.4 Festlegung Sollprozess	130
4.5 Umsetzung und Realisierung Sollprozess	134
4.6 Controlling und Erfolgsfaktoren von Verbesserungsmaß- nahmen – von der Idee zur Realisierung	140
4.7 Zentrale Fragen zu Kapitel 4	143
4.8 Literaturhinweise zu Kapitel 4	143
5. Lösungen zu den Fragen	145
Literaturverzeichnis	155
Indexverzeichnis	157