

Strategisches Prozessmanagement

Instrumente und Prozessphilosophien zur Erhöhung der Effizienz, Qualität und Kundenzufriedenheit

Bearbeitet von
Peter Krampf

1. Auflage 2016. Buch. Rund 200 S. Gebunden

ISBN 978 3 8006 5122 1

Format (B x L): 16,0 x 24,0 cm

[Wirtschaft > Management > Unternehmensführung](#)

schnell und portofrei erhältlich bei

**beck-shop.de**
DIE FACHBUCHHANDLUNG

Die Online-Fachbuchhandlung beck-shop.de ist spezialisiert auf Fachbücher, insbesondere Recht, Steuern und Wirtschaft. Im Sortiment finden Sie alle Medien (Bücher, Zeitschriften, CDs, eBooks, etc.) aller Verlage. Ergänzt wird das Programm durch Services wie Neuerscheinungsdienst oder Zusammenstellungen von Büchern zu Sonderpreisen. Der Shop führt mehr als 8 Millionen Produkte.



beck-shop.de
Kramph
Strategisches Prozessmanagement

DIE FACHBUCHHANDLUNG



beck-shop.de
DIE FACHBUCHHANDLUNG

beck-shop.de
**Strategisches
Prozessmanagement**
DIE FACHBUCHHANDLUNG

Instrumente und Philosophien für mehr
Effizienz, Qualität und Kundenzufriedenheit

von

Dr. Peter Krampf

Verlag Franz Vahlen München

beck_schön de NG

Dr. Peter Krampf ist Inhaber von Regent, der einzigen Manufaktur für Herrenanzüge in Deutschland, Gründer und Geschäftsführer der Unternehmensberatung Conadeo sowie Lehrbeauftragter für Einkaufs- und Prozessmanagement an der Universität Bayreuth. Vor der Gründung von Conadeo war er bei der Volkswagen AG, McKinsey & Company sowie der EnBW AG beschäftigt. Im Verlag Vahlen ist bereits sein Buch „Beschaffungsmanagement“ erschienen.

ISBN 978 3 8006 5122 1

© 2016 Verlag Franz Vahlen GmbH, Wilhelmstr. 9, 80801 München

Satz: Fotosatz Buck

Zweikirchener Str. 7, 84036 Kumhausen

Druck und Bindung: BELTZ Bad Langensalza GmbH

Neustädter Straße 1–4, 99947 Bad Langensalza

Umschlaggestaltung: Ralph Zimmermann – Bureau Parapluie

Bildnachweise: © studiom1 – depositphotos.com

Gedruckt auf säurefreiem, alterungsbeständigem Papier

(hergestellt aus chlorfrei gebleichtem Zellstoff)

Viel wird aktuell über die Optimierung der Prozesse in Unternehmen diskutiert. Häufig steckt dahinter nur die Hoffnung nach kurzfristigen Ergebnisverbesserungen, was gar nicht die eigentliche Zielsetzung eines Prozessmanagements ist. Mit großer Euphorie werden die meisten Projekte zur Prozessoptimierung begonnen, dem Aufsichtsrat, Führungskräften und Mitarbeitern die Notwendigkeit dafür dargelegt und dann leider viel zu unstrukturiert angegangen, Elemente vermischt und Themen übersehen. Damit steigt die Unzufriedenheit, der Widerstand wächst und die Erfolge bleiben aus. Meist widmet sich das Top-Management viel zu schnell auch anderen Themen und lässt die Unterstützung bei der Einführung und Umsetzung vermissen. Das ist fatal. Dem Unternehmen bleibt der Erfolg der Prozessoptimierung versagt, und die Projekte verschwinden schnell wieder von der Bildfläche.

Prozessmanagement ist langfristig ausgerichtet und sollte Teil der Unternehmensstrategie sein. Schon länger gibt es bewährte Philosophien und Instrumente, die nachhaltige Erfolge erzielen. Und die Ausrichtung der Prozesse nach den Kunden kann nur Vorteile bringen: hinsichtlich Kosten, Zeiten, Qualität und letztendlich in der deutlich höheren Zufriedenheit der Kunden.

Dieses Buch versucht, die Lücke bisheriger Veröffentlichungen zu schließen und eine praxisorientierte Einführung für das Prozessmanagement zu geben. Nach der Einführung in die grundlegende Thematik (Kapitel 1) wird auf die unterschiedlichen Ansätze und Philosophien zur Prozessverbesserung (Kapitel 2) eingegangen. Anschließend folgt in Kapitel 3 eine Auswahl an Instrumenten, die für entsprechende Projekte eingesetzt werden können. Zum Abschluss wird dann die Vorgehensweise für ein Projekt im Prozessmanagement aufgezeigt, wie es sich in der Praxis in den letzten Jahren mehrfach bewährt hat.

Die Inhalte dieses Buchs beruhen auf meinen persönlichen Erfahrungen mit dem Thema Prozessoptimierung in Praxis und Theorie. Mein damaliger Geschäftsführer-Kollege Jochen Adenau hat mich vor fast zehn Jahren bei der Optimierung unseres Shared Service Centers für die Ausrichtung der Prozesse am Kunden nach klaren Kriterien sensibilisiert und begeistert. Ihm, Maria, Julia und Max sei dieses Buch gewidmet.



beck-shop.de
DIE FACHBUCHHANDLUNG

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

VIII Inhaltsverzeichnis

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 Verbesserungsmaßnahmen – 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