

Inhalt

Vorwort	7
Process Reengineering – eine Einführung	9
1 Neugestaltung von Geschäftsabläufen	
Wesen – Inhalt – Beispiele	13
– Business Process Reengineering: radikale Umgestaltung von Geschäftsprozessen	13
– Process Reengineering in der Praxis	19
– Einführung der Prozessorientierung in einem mittelständischen Unternehmen	28
2 Prozessoptimierung in Produktion und Administration	35
– US-Strategie: «Keep it Simple and Flexible»	35
– Strukturierung von Organisation und Produktion bei Typen- und Variantenvielfalt	44
– Ganzheitliche Optimierung der Administration	56
– Schnellere Büroarbeit	64
– Reengineering im Büro	70
3 Methoden zur Unterstützung der Prozessoptimierung	77
– Benchmarking: Das Lernen von anderen und seine Begrenzungen	77
– Wirtschaftlicher Vergleich von Verfahren mit prozessorientierter Kalkulation	88
– Prozesskostenmanagement als Total-Quality-Baustein	99
4 Prozessorientierte Organisationsstrukturen	107
– Integration von Prozess- und Organisationsstrukturen durch Unternehmensmodellierung	107

- Sind unsere Manager durch die zunehmende Komplexität überfordert?	121
- Dauerbrenner Gruppenarbeit	131

5 Prozess und Führung 141



- Prozessorientierung – der Schlüssel zum neuen Management	141
- Reengineering selbstgemacht	150
- Ein Stück Lean Management: Motivierung der Mitarbeiter zum Nulltarif	157
- Potentiale nutzen – durch ganzheitliches Management	165

6 Autorennachweis 173