

# **INHALT**

**Geleitwort**

**Vorwort**

**Vorwort des Autors**

<b>1.</b>	<b>Einleitung</b>	<b>1</b>
<b>2.</b>	<b>Globale Marktveränderungen</b>	<b>9</b>
2.1	Lebenskurve des Veränderungsprozesses	11
2.2	Globale Unternehmensstrategie	20
2.3	Vorteile der Globalisierung	25
2.4	Der europäische Weg zur Marktführerschaft	28
<b>3.</b>	<b>Prozessorientiertes Denken</b>	<b>37</b>
3.1	Die Fokussierung auf den Kunden	39
3.2	Prozessverständnis	50
3.3	Bereichsübergreifendes Engagement	56
<b>4.</b>	<b>Prozessverantwortung als Führungsaufgabe</b>	<b>61</b>
4.1	Führungsanforderungen	63
4.2	Strategie, Planung und Ressourcen	68
4.3	Assessment als Steuerungsinstrument	72
4.4	Radikale organisatorische Veränderungen	76
4.5	Bildung von Prozessteams	81
<b>5.</b>	<b>Prozesskosten-Management</b>	<b>87</b>
5.1	Proaktives Kostenmanagement	90
5.2	Activity-based Costing	94
5.3	Activity-based Management	102
5.4	Target Costing	116

<b>6.</b>	<b>Prozessbenchmarking</b>	<b>123</b>
6.1	Benchmarking-Charakteristiken	126
6.2	Vorgehensstrategie	128
6.2.1	Fokussierung	131
6.2.2	Planung	135
6.2.3	Durchführung	138
6.2.4	Überprüfung	143
6.3	Datenerfassung	145
<b>7.</b>	<b>Prozess-Netzwerk-Management</b>	<b>151</b>
7.1	Der Netzwerk-Gedanke	153
7.1.1	Der intrapersonelle Aspekt	154
7.1.2	Der interpersonelle Aspekt	161
7.2	Beziehungsnetzwerk als Kernkompetenz	165
7.3	Veränderte Wettbewerbsbedingungen	172
7.3.1	Neue Opportunities innerhalb des Netzwerks	172
7.3.2	Anpassung an die neuen Bedingungen	179
7.4	Der Prozess-Atlas als Landkarte des Unternehmens	181
7.5	Kontinuierliche Netzwerk-Optimierung	195
<b>8.</b>	<b>Prozess-Architektur und Informations-Technologie</b>	<b>203</b>
8.1	Informationsbedarf und Informationserfassung	204
8.1.1	Wertzuwachs der Informationen	204
8.1.2	Festlegung der Informationsbedürfnisse	206
8.2	IT-Architektur und Infrastruktur	210
8.3	Informationsbewirtschaftung	218
<b>9.</b>	<b>Ausblick</b>	<b>233</b>
<b>10.</b>	<b>Literaturverzeichnis</b>	<b>237</b>