



## Inhaltsverzeichnis

Timo Füermann, Carsten Dammasch

Prozessmanagement

Anleitung zur ständigen Prozessverbesserung

ISBN: 978-3-446-41571-3

Weitere Informationen oder Bestellungen unter

<http://www.hanser.de/978-3-446-41571-3>

sowie im Buchhandel.

# Inhalt

<b>1</b>	<b>Einleitung</b>	5
<b>2</b>	<b>Grundlagen des Prozessmanagements</b>	8
<b>3</b>	<b>Prozessarbeit vorbereiten</b>	20
3.1	Schritt 1: Steuerkreis einberufen	20
3.2	Schritt 2: Schlüsselprozesse festlegen	23
3.3	Schritt 3: Prozessbesitzer ernennen	31
3.4	Schritt 4: Prozessteams bilden	34
<b>4</b>	<b>Prozesse beschreiben</b>	37
4.1	Schritt 5: Kunden identifizieren	38
4.2	Schritt 6: Flussdiagramme erstellen	40
4.3	Schritt 7: Lieferanten identifizieren	45
<b>5</b>	<b>Prozesse strukturieren</b>	47
5.1	Schritt 8: Prozessergebnisse überprüfen	51
5.2	Schritt 9: Wertschöpfung steigern	54
5.3	Schritt 10: Nahtstellen optimieren	59
<b>6</b>	<b>Prozesse lenken und ständig verbessern</b>	63
6.1	Schritt 11: Kennzahlen festlegen	64
6.2	Schritt 12: Verbesserungsregeln anwenden	71
6.2.1	Regel 1: Überproduktion vermeiden!	73
6.2.2	Regel 2: Selbstkontrolle einführen!	75
6.2.3	Regel 3: Tätigkeiten zusammenfassen!	77

---

6.2.4 Regel 4: Teilprozesse parallel ausführen!	79
6.2.5 Regel 5: Prozessvarianten bilden!	81
6.2.6 Regel 6: Arbeitsbedingungen verbessern!	82
6.2.7 Regel 7: Bestände verringern!	84
6.2.8 Regel 8: Unnötige Transporte vermeiden!	85
6.2.9 Regel 9: Durchlaufzeiten verkürzen!	88
6.2.10 Regel 10: Betriebsmittelverfügbarkeit erhöhen!	90
6.3 Schritt 13: Problemursachen analysieren	92
6.4 Schritt 14: Aktionsplan erarbeiten	95
<b>7 Prozesse stabilisieren</b>	99
7.1 Schritt 15: Kontrollpläne anwenden	99
7.2 Schritt 16: Prozesse auditieren	102
7.3 Schritt 17: Prozessabsicherung einführen	109
7.3.1 Lenkungsmechanismus	112
7.3.2 Prüfmechanismus	116
7.3.3 Reaktionsmechanismus	118
<b>Literatur</b>	119

---