
Inhaltsverzeichnis

1 Ausgangslage und Problemstellung	1
2 Innovative Prozessmodellierung	7
2.1 Trends und Entwicklungen	10
2.2 Bedarfsorientierte Analyse der „realen“ Welt	15
3 Die Phase der Geschäftsprozesserhebung und -analyse	29
3.1 Arbeitspakte A: Erhebung des gesamten Ist-Prozesses	30
3.2 Arbeitspaket B: Auswertung des Erhobenen und grafische Darstellung	36
3.3 Arbeitspakt C: Analyse des Optimierungs- und Verbesserungspotenzials	40
3.4 Arbeitspakt D: Workshops zur Überprüfung des Verstandenen	43
4 Touchpoint und Service-Design	45
4.1 Design Thinking – Ein Weg zu neuen Touchpoints	45
4.2 Design Thinking – Bürgerfreundliche und mitarbeiterorientierte Dienstleistungserbringung	55
5 Entwicklung eines Zukunftskonzeptes	57
6 Implementierung	61
7 Zusammenfassung und Ausblick	63
Literatur	67