

GESCHÄFTSPROZESS MANAGEMENT

WOZU BRAUCHT MAN EIN GESCHÄFTSPROZESSMANAGEMENT?



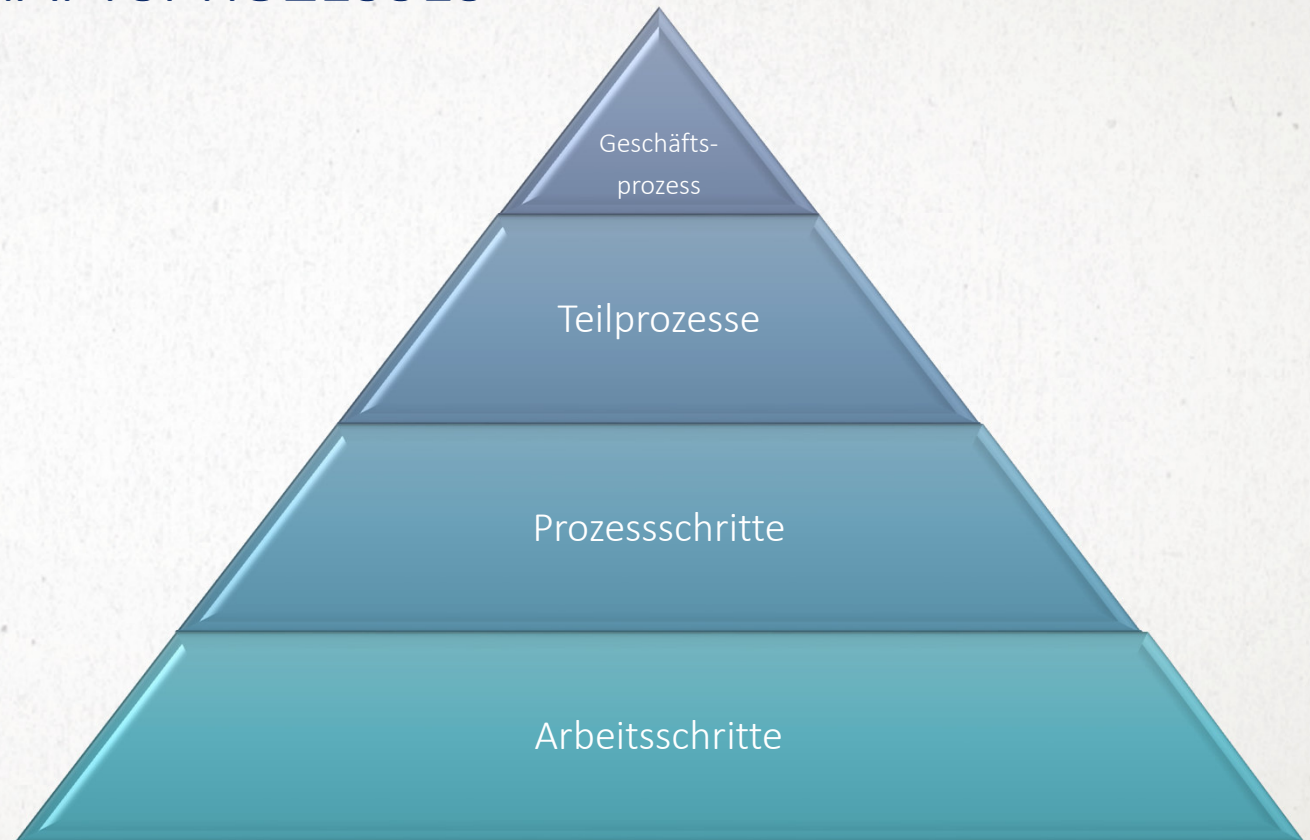
DEFINITION GESCHÄFTSPROZESS

- Funktions- und organisationsübergreifend
- Verknüpfung wertschöpfender Aktivitäten
- Auf Kundenerwartungen ausgerichtet



EBENEN EINES GESCHÄFTSPROZESSES

- Geschäftsprozess
- Teilprozesse
- Prozessschritte
- Arbeitsschritte



DEFINITION GESCHÄFTSPROZESSMANAGEMENT

- Auch Business Process Management
- Systematische Gestaltung, Steuerung, Überwachung und Weiterentwicklung von Geschäftsprozessen
- Ziel: Steigerung der Effizienz und Effektivität des Unternehmens



EFFEKTIVITÄT UND EFFIZIENZ

Effektivität

- „das Richtige tun“
- Orientiert sich an der Unternehmensstrategie und den Unternehmenszielen

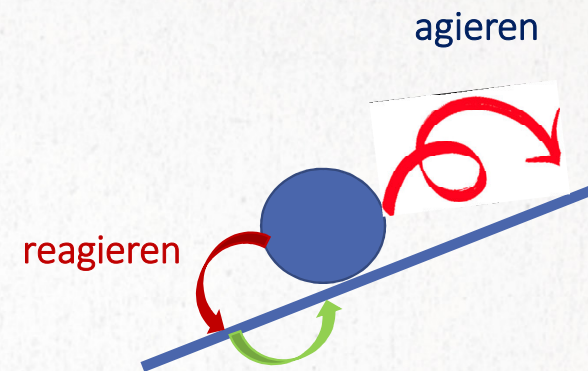
Effizienz

- „etwas richtig tun“
- Vorgehensweisen, Prozesse



NIVEAU HALTEN ODER VERBESSERN?

- Energie notwendig, um Niveau zu halten
- Noch mehr Energie notwendig, um Prozess zu verbessern

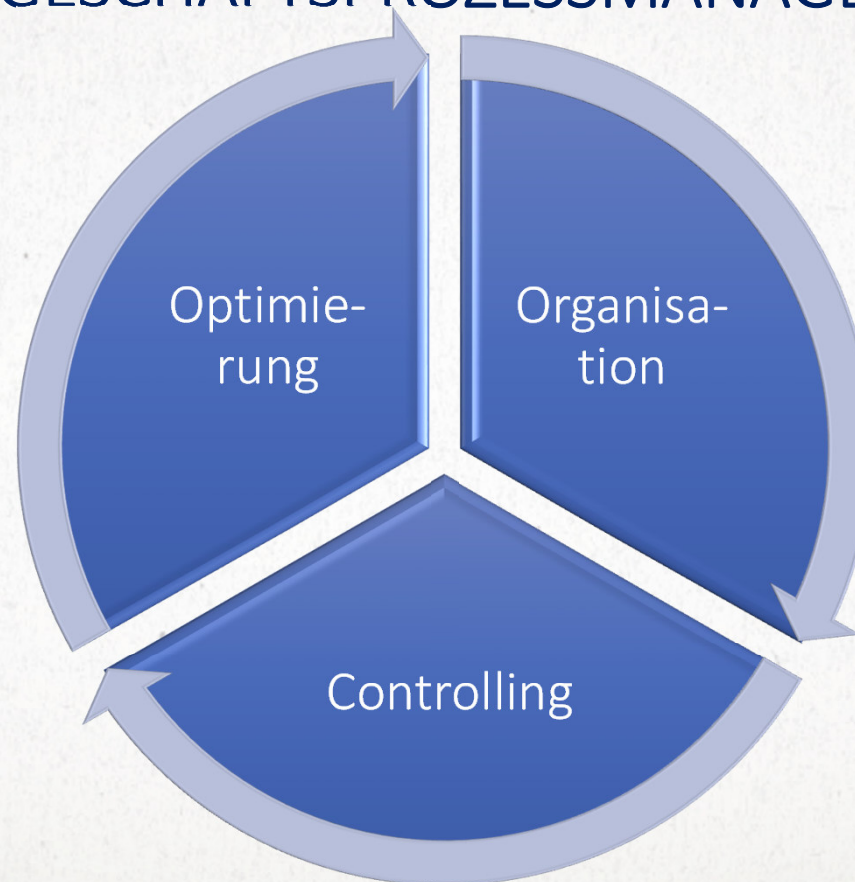


WARUM MÜSSEN PROZESSE STÄNDIG VERBESSERT WERDEN?

- Wenn ein Prozess gleich gut bleibt, wird trotzdem nach 1 Jahr damit weniger Geld verdient.
- Gründe:
 - Lohnkosten steigen durch Gehaltserhöhungen
 - Materialkosten steigen durch Inflation



ELEMENTE DES GESCHÄFTSPROZESSMANAGEMENTS



ELEMENTE DES GESCHÄFTSPROZESSMANAGEMENTS

ORGANISATION

- Identifizierung, Strukturierung und Modellierung der Geschäftsprozesse
- Festlegung von Rollen und Verantwortlichkeiten
- Integration der Geschäftsprozesse in die Aufbauorganisation

ELEMENTE DES GESCHÄFTSPROZESSMANAGEMENTS

CONTROLLING

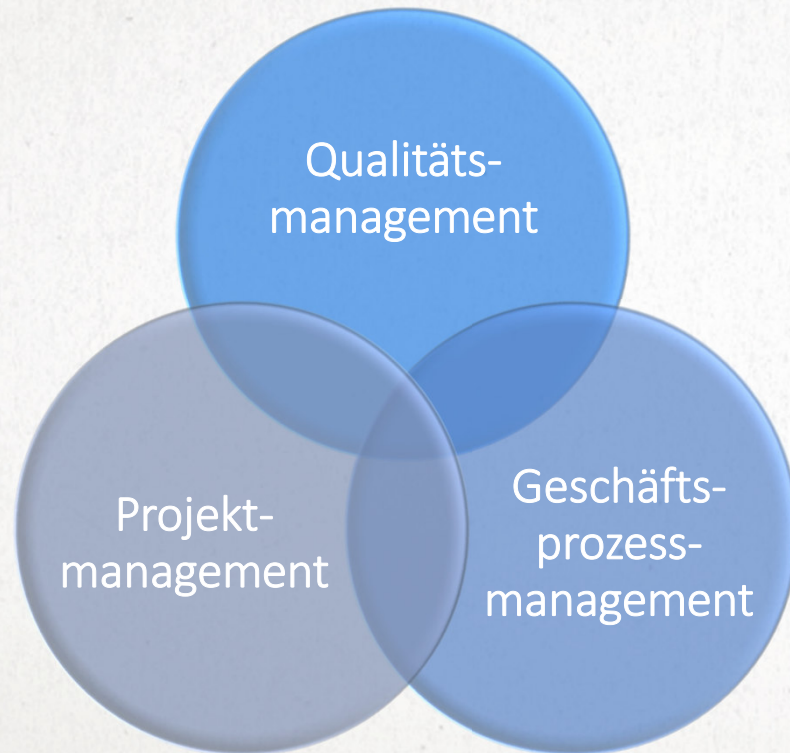
- Festlegung der Prozessziele und Messgrößen
- Messung der Prozessleistungen
- Berichtswesen
- Durchführung von Prozessassessments

ELEMENTE DES GESCHÄFTSPROZESSMANAGEMENTS

OPTIMIERUNG

- Kontinuierliche Leistungssteigerung
- Ggf. Neugestaltung von Geschäftsprozessen

EINORDNUNG



- Viele Überschneidungen mit
 - Qualitätsmanagement
 - Projektmanagement