

# 5. prozeßmanagement:

## 5.1 kontext des prozeßmanagements einer organisation

- Beobachtung des Umfelds:
  - Gesetzlich
  - Technisch
  - Wettbewerblich
  - Marktbezogen
  - Kulturell
  - Sozial
  - Wirtschaftlich



# 5. prozeßmanagement:

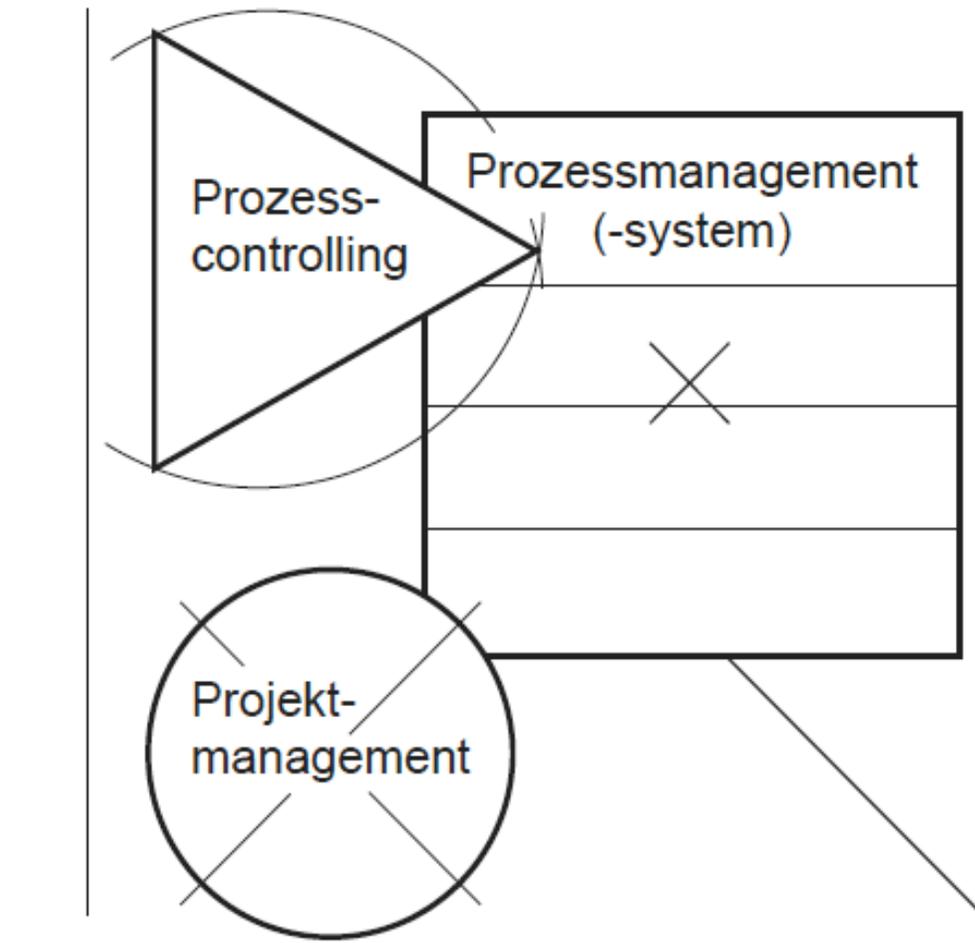
## 5.2 verstehen der anspruchsguppen

- Erfordernisse und Erwartungen der Anspruchsgruppen:
  - Welche Anspruchsgruppen/Kunden heute?
  - Welche Anspruchsgruppen/Kunden in Zukunft?
  - Welches Leistungsangebot heute?
  - Welche Erwartungen an das Leistungsangebot heute?
  - Welche Erwartungen an das Leistungsangebot in Zukunft?
  - Welche Zufriedenheit der Anspruchsgruppen/Kunden mit den Leistungen?



# 5. prozeßmanagement:

## 5.3 ordnungsrahmen



# 5. prozeßmanagement:

## 5.4 führung und vision (I)

- Verantwortung der oberste Leitung:
  - Rechenschaft für die Wirksamkeit
  - Vision und Politik
  - Voraussetzungen schaffen
  - Risikobasiertes Denken
  - Ressourcen zur Verfügung stellen
  - Bedeutung Prozessmanagement vermitteln
  - Personal
  - Verbesserung fördern



# 5. prozeßmanagement:

## 5.4 führung und vision (2)

- Vision:
  - Grundlage:
    - Erfolgsfaktoren
    - Kernkompetenzen
  - Vision:  
„Aufbauorganisation folgt Ablauforganisation“  
(Gaitanides 2007)

→ Form Follows Function!



# 5. prozeßmanagement:

## 5.4 führung und vision (3)

- Prozeßpolitik:
  - Zweck und Kontext der Organisation angemessen
  - Rahmen für Prozeßziele
  - Verpflichtung zur Erfüllung zutreffender Anforderungen
  - Verpflichtung zur ständigen Verbesserung



# 5. prozeßmanagement:

## 5.5 planung (I)

- Vorgehensweise:
  - Deduktiv (top-down)
  - Induktiv (bottom-up)
  
- Top-Down-Vorgehensweise:
  - Vision und Prozeßpolitik als Ausgangsbasis
  - Visions- und prozeßpolitikkonforme Ergebnisse
  - Bessere Identifikation überflüssiger Prozesse
  - Reduzierung der Gefahr, auf dem Bestehenden zu verharren



# 5. prozeßmanagement:

## 5.5 planung (2)

- Geschäftsprozeßmanagement oder Prozeßmanagement?
  - Geschäftsprozesse und Verwaltungsprozesse
  - Geschäftsvorfall, Geschäftsgang, Geschäftsvorgang, Dienstgeschäft ...
- ➔ Geschäftsprozeßmanagement  
= übergeordnetes Prozeßumfeld  
= spezifisches Management(system)



# 5. prozeßmanagement:

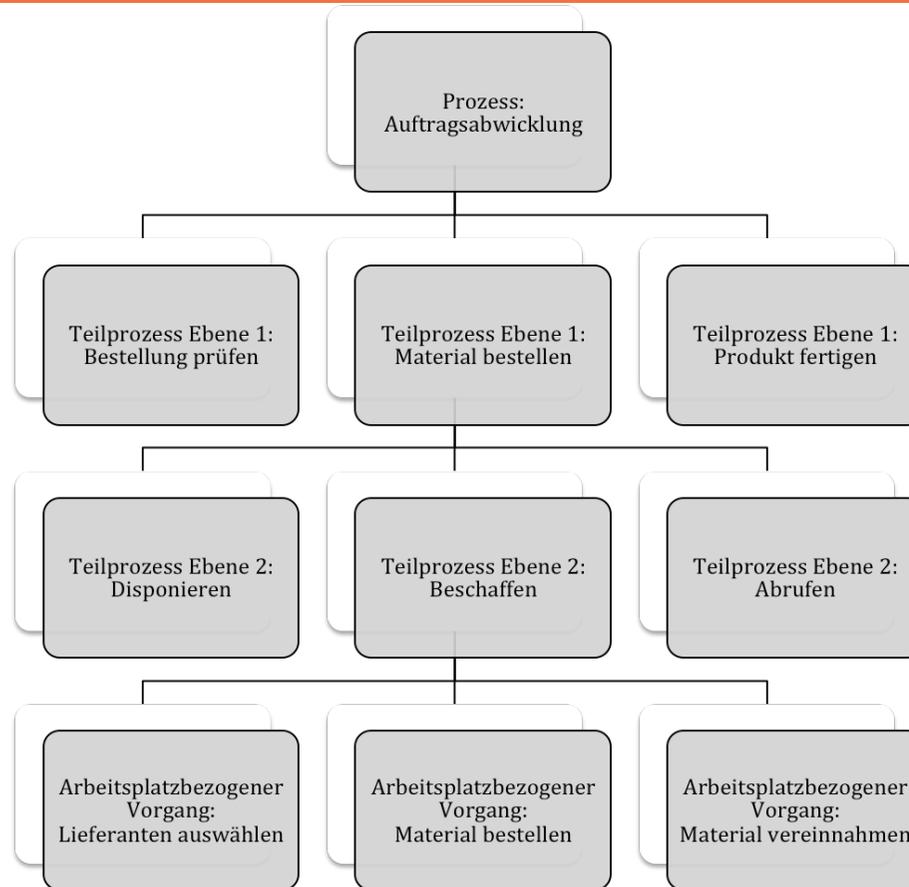
## 5.5 planung (3)

- Prozeßstruktur:
  - Häufiger Vorschlag: (Genau) 4 Ebenen
  - Hier: Untergliederung von Prozessen:
- Prozesse
  - Teilprozesse der Ebenen 1 - n
    - Arbeitsplatzbezogener Vorgang



# 5. prozeßmanagement:

## 5.5 planung (4)



In Anlehnung an: Schmelzer/Sesselmann, 2004, S. 85



# 5. prozeßmanagement:

## 5.6 unterstützung (I)

- Ressourcen:
  - Betriebsmittel
  - Information
  - Infrastruktur
  - Personal



# 5. prozeßmanagement:

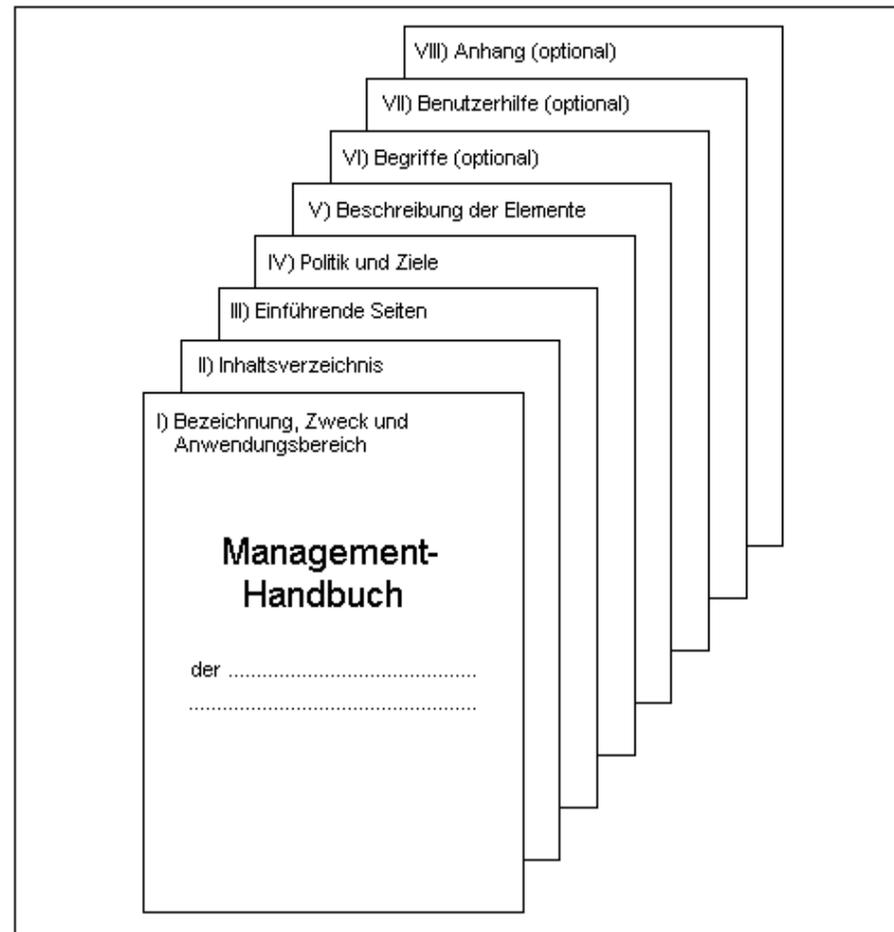
## 5.6 unterstützung (2)

- Dokumentierte Information:
  - Prozessdokumentation (mehr als Dokumentation der Prozeßstruktur!)
  - Umfang:  
abhängig von:
    - Größe
    - Art der Tätigkeit
    - erstellten Produkten und Dienstleistungen
  - Übliche Form:  
Management-Handbücher



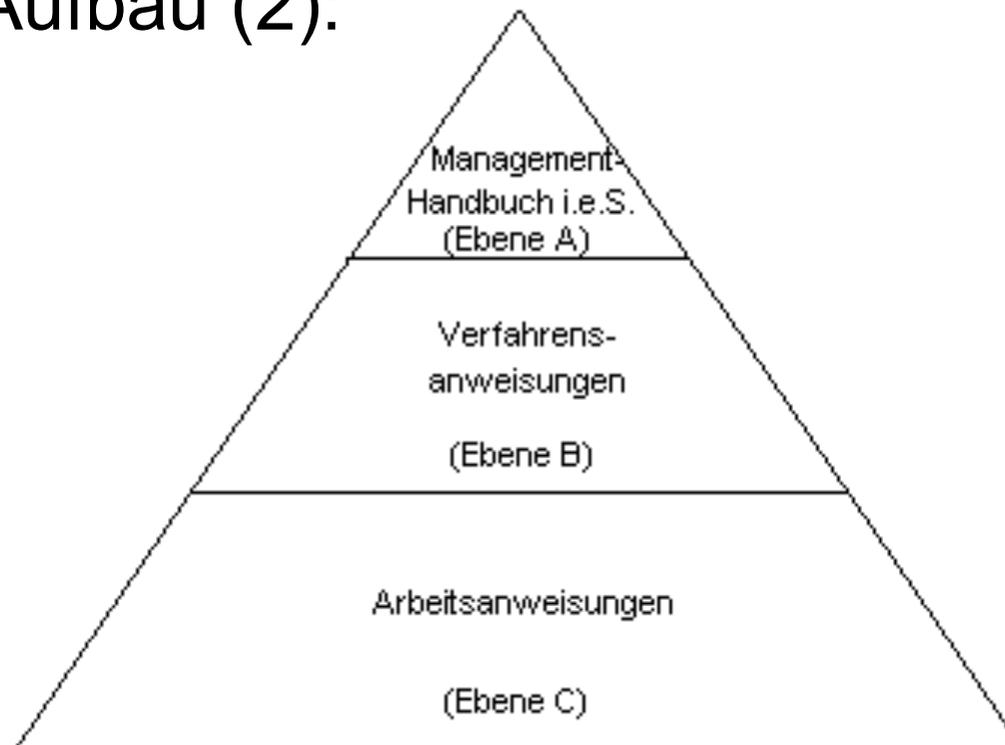
# 5. prozeßmanagement: 5.6 unterstützung (3)

## ■ Aufbau (1):



# 5. prozeßmanagement: 5.6 unterstützung (4)

## ■ Aufbau (2):



### Inhalt der Dokumente

beschreibt das Managementsystem in Übereinstimmung mit der festgelegten Politik, den festgelegten Zielen und der zutreffenden Norm

beschreiben die Tätigkeiten der einzelnen Funktionen/Stellen für die Umsetzung der Elemente des Managementsystems

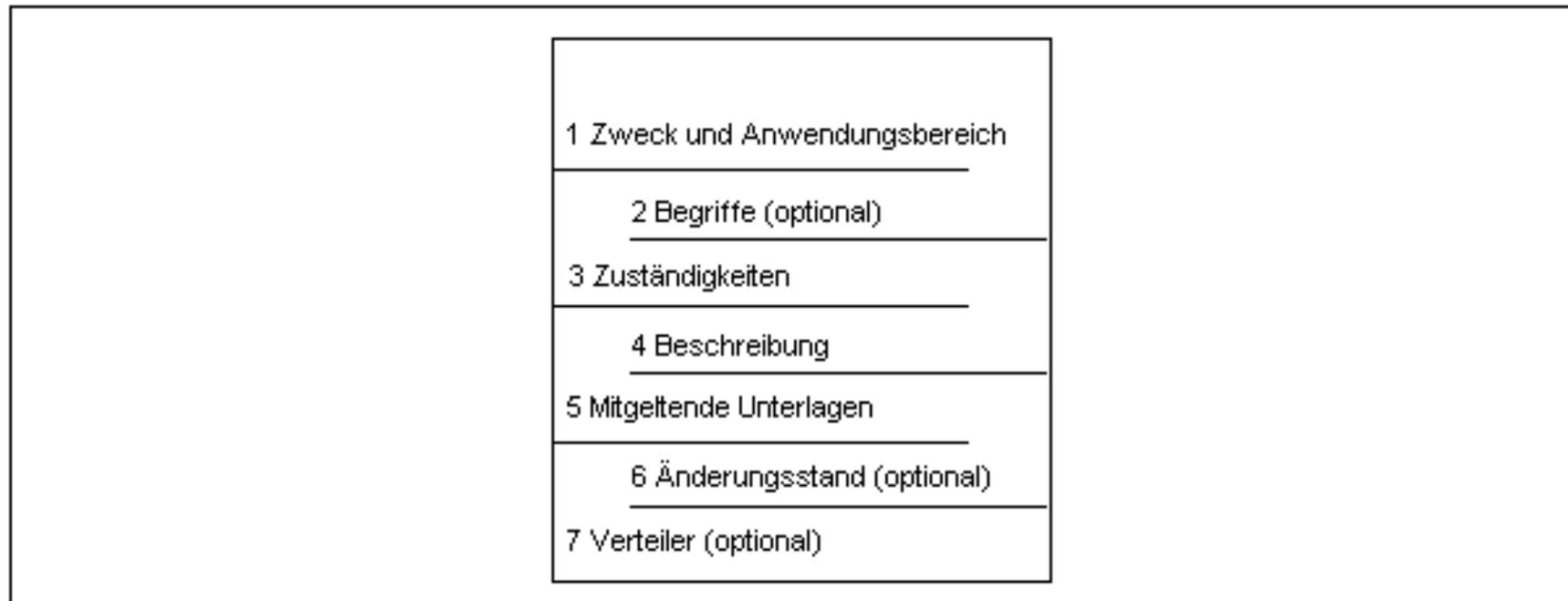
beschreiben Tätigkeiten detailliert für den Arbeitsplatz



# 5. prozeßmanagement:

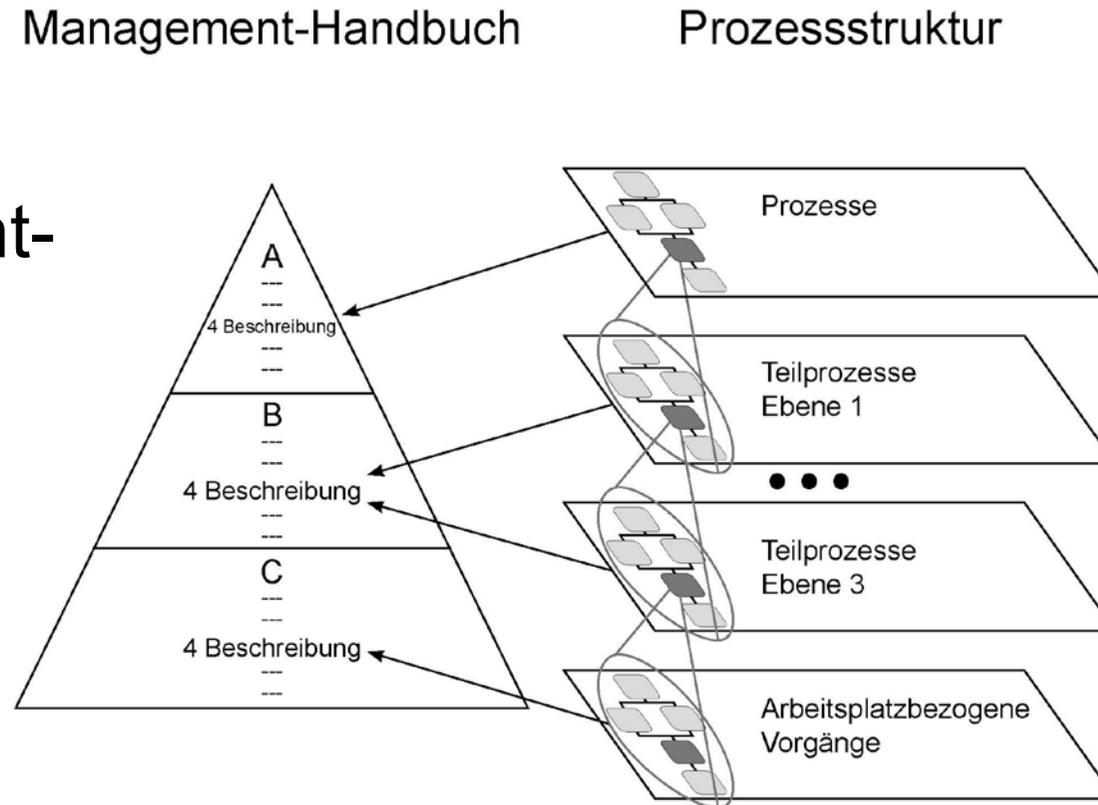
## 5.6 unterstützung (5)

### ■ Aufbau (3):



# 5. prozeßmanagement: 5.6 unterstützung (6)

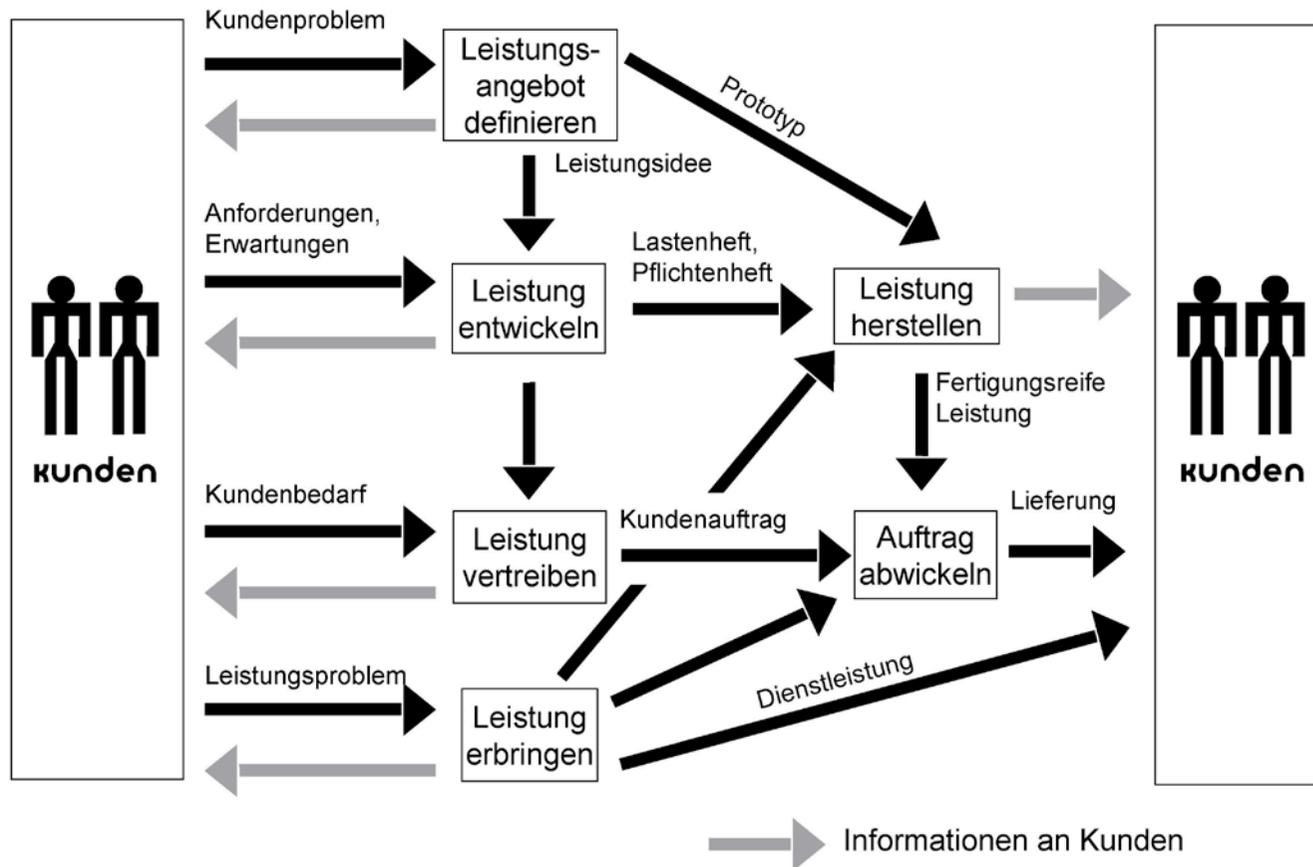
- Prozeß-  
struktur im  
Management-  
Handbuch:



# 5. prozeßmanagement:

## 5.6 unterstützung (7)

### ■ Prozeßlandkarte:



Quelle: In Anlehnung an Schmelzer/Sesselmann 2004, S. 60

