

5. prozeßmanagement:

5.7 betrieb (I)

- Steuerungsmaßnahmen:
 - Ergebnisse erreichen
 - Ergebnisse passend zu Anforderungen sämtlicher Anspruchsgruppen
 - Verifizierungen (Nachweisen der Richtigkeit)
 - Validierungen (externe Prüfungen)
 - Maßnahmen bei Problemen
 - Dokumentierte Information



5. prozeßmanagement:

5.7 betrieb (2)

- Prozeßobjekte bei primären Prozessen:
 - Kunde
 - Auftrag
 - Produkt (Dienstleistung)



5. prozeßmanagement:

5.7 betrieb (3)

- Drei allgemeingültige primäre Prozesse:
 - Kunde → Customer Relationship Management (CRM)
 - Auftrag → Supply Chain Management (SCM)
 - Produkt → Product Lifecycle Management (PLM)
- Grundlage → Enterprise Resource Planning (ERP)-System



5. prozeßmanagement:

5.7 betrieb (4)

- Customer Relationship Management (CRM):
 - Marketingprozeß
 - Vertriebsprozeß
 - Auftragsabwicklungsprozeß
 - Distributionsprozeß
 - Kundenbetreuungsprozeß



5. prozeßmanagement:

5.7 betrieb (5)

- CRM: Auswahl der relevanten Kunden (-gruppen) durch Customer Lifetime Value:
 - Deckungsbeitragssumme gekaufter Produkte
 - Akquisitionskosten
 - Kundenbindungskosten
 - Wert übermittelter Informationen
 - Cross- und Up-Selling-Potential
 - Wert durch Empfehlung durch Kunden



5. prozeßmanagement:

5.7 betrieb (6)

- CRM: One-to-One-(1:1-)Marketing:
 - Betrachtungsgegenstand Einzelkunde
 - Abkehr von Massenwerbung
 - Individuelle Leistungen
 - Probleme



5. prozeßmanagement:

5.7 betrieb (7)

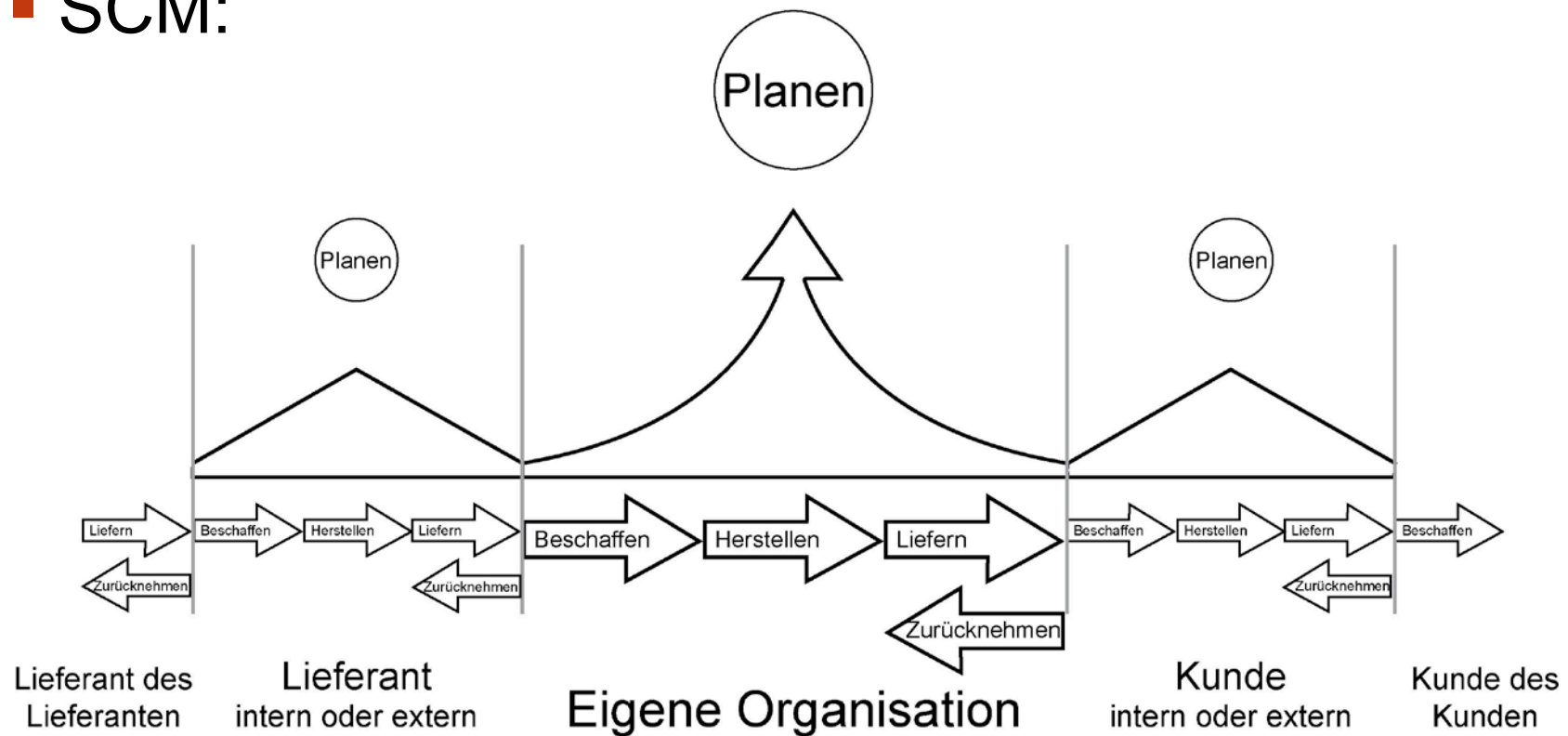
- Supply Chain Management (SCM):
 - Teilprozeß „Planen“
 - Teilprozeß „Beschaffen“
 - Teilprozeß „Herstellen“
 - Teilprozeß „Liefiern“
 - Teilprozeß „Zurücknehmen“



5. prozeßmanagement:

5.7 betrieb (8)

- SCM:



Quelle: In Anlehnung an ZVEI, 2014, S. 10



5. prozeßmanagement:

5.7 betrieb (9)

- Supply Chain Operations (SCOR)-Modell des Supply Chain Councils:
 - Fünf Kernprozesse
 - Vier Ebenen unterschiedlicher Detaillierung:
 1. Kernprozesse
 2. Prozeßkategorien
 3. Prozeßelemente
 4. Implementierung
 - Nachteile



5. prozeßmanagement:

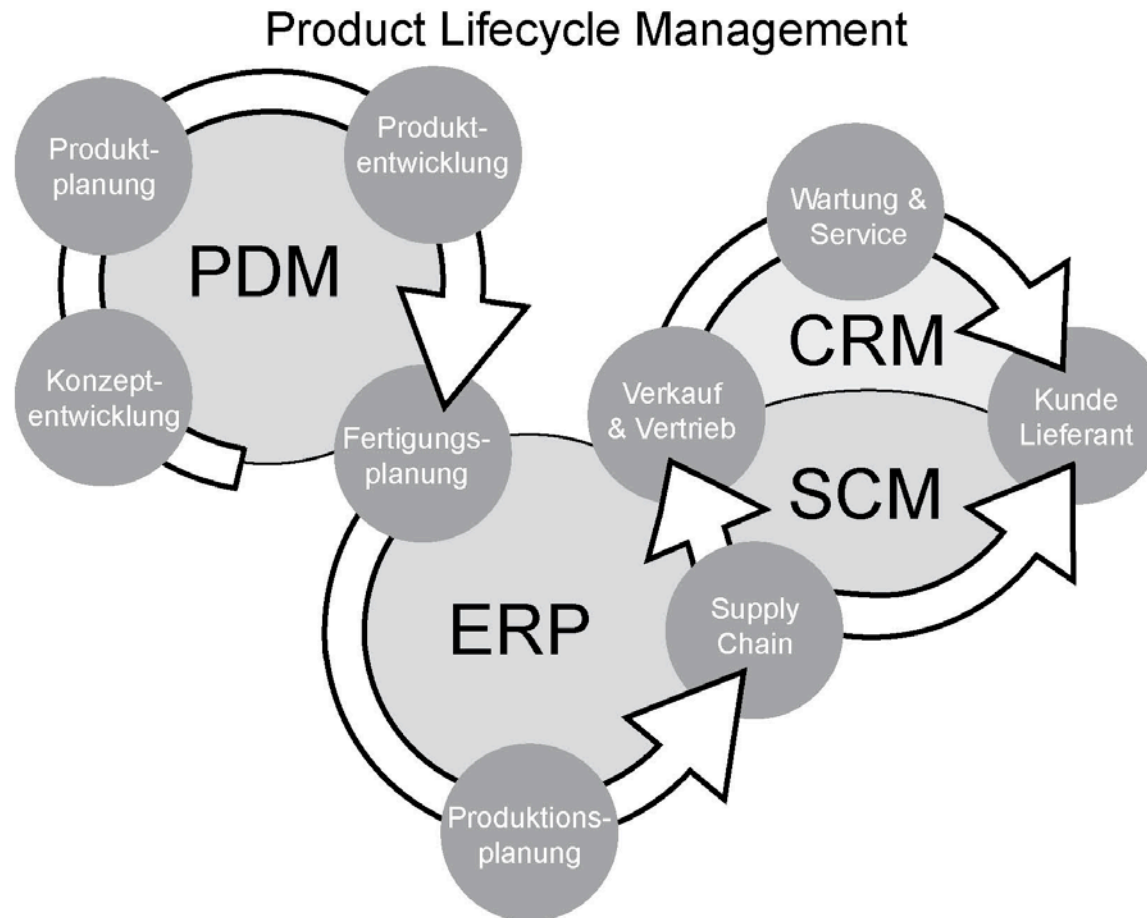
5.7 betrieb (IO)

- Product Lifecycle Management (PLM):
 - Produktdatenmanagement (PDM)
 - Stückliste
 - Erzeugnisstruktur
 - CAx-Systeme



5. prozeßmanagement:

5.7 betrieb (II)



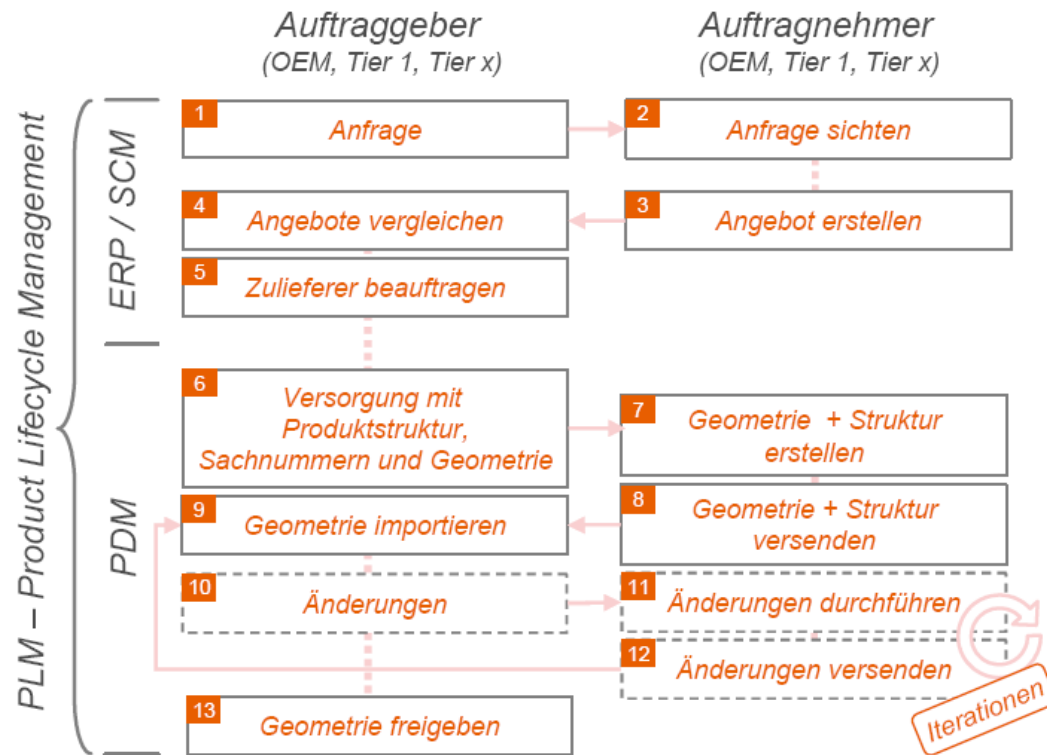
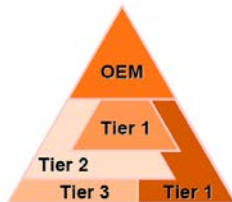
Quelle: In Anlehnung an Krastel, 2003, S. 4



5. prozeßmanagement:

5.7 betrieb (I3)

- Daten-
austausch-
prozesse
im PLM:



Quelle: Engineering Methods AG , 2003, S. 4



5. prozeßmanagement:

5.7 betrieb (I4)

- PDM:
 - Konzeptentwicklungsprozeß
 - Produktplanungsprozeß
 - Produktentwicklungsprozeß
 - Fertigungsplanungsprozeß



5. prozeßmanagement:

5.8 bewertung der leistung (I)

- Regelmäßig Wirksamkeit und Leistung bewerten:
 - Was?
 - Mit welchen Methoden?
 - Wann durchzuführen?
 - Wann analysieren und bewerten?



5. prozeßmanagement:

5.8 bewertung der leistung (2)

- Prozeßaudit (1):
 - Definition: Audit wird ein „systematischer, unabhängiger und dokumentierter Prozess (..) zum Erlangen von objektiven Nachweisen (..) und zu deren objektiver Auswertung, um zu bestimmen, inwieweit Auditkriterien (..) erfüllt sind“
(DIN EN ISO 9000:2015, S. 59)
 - In regelmäßigen Abständen



5. prozeßmanagement:

5.8 bewertung der leistung (3)

- Prozeßaudit (2):
 - Ein oder mehrere Auditprogramme
 - Festlegung von Auditkriterien und Umfang
 - Auswahl von Auditoren
 - Berichten an zuständige Leitung
 - Umsetzen von Korrekturen und Korrekturmaßnahmen
 - Dokumentierte Information



5. prozeßmanagement:

5.8 bewertung der leistung (4)

- Managementbewertung:
 - Bewertung des Prozeßmanagements *insgesamt*
 - Bewertung von Eignung, Angemessenheit und Wirksamkeit
 - Ergebnis:
 - Mögliche Verbesserungen
 - Änderungen am Prozessmanagement
 - Änderungen am Ressourcenbedarf



5. prozeßmanagement:

5.9 verbesserung (I)

- Handeln:
 - Letzter Schritt eines jeden Durchlaufs des PDCA-Zyklus
 - Ziel:
 - Verbesserung von Produkten und Dienstleistungen
 - Korrigieren, Verhindern oder Verringern von unerwünschten Auswirkungen
 - Verbesserung der Leistung und Wirksamkeit
 - Methoden:
 - Prozeßverbesserung
 - Prozeßerneuerung



5. prozeßmanagement:

5.9 verbesserung (2)

- Prozeßverbesserung:
 - Beseitigung von Nichtkonformitäten
 - Einleitung und Überwachung von Korrekturmaßnahmen
 - Unter Beachtung von Chancen und Risiken

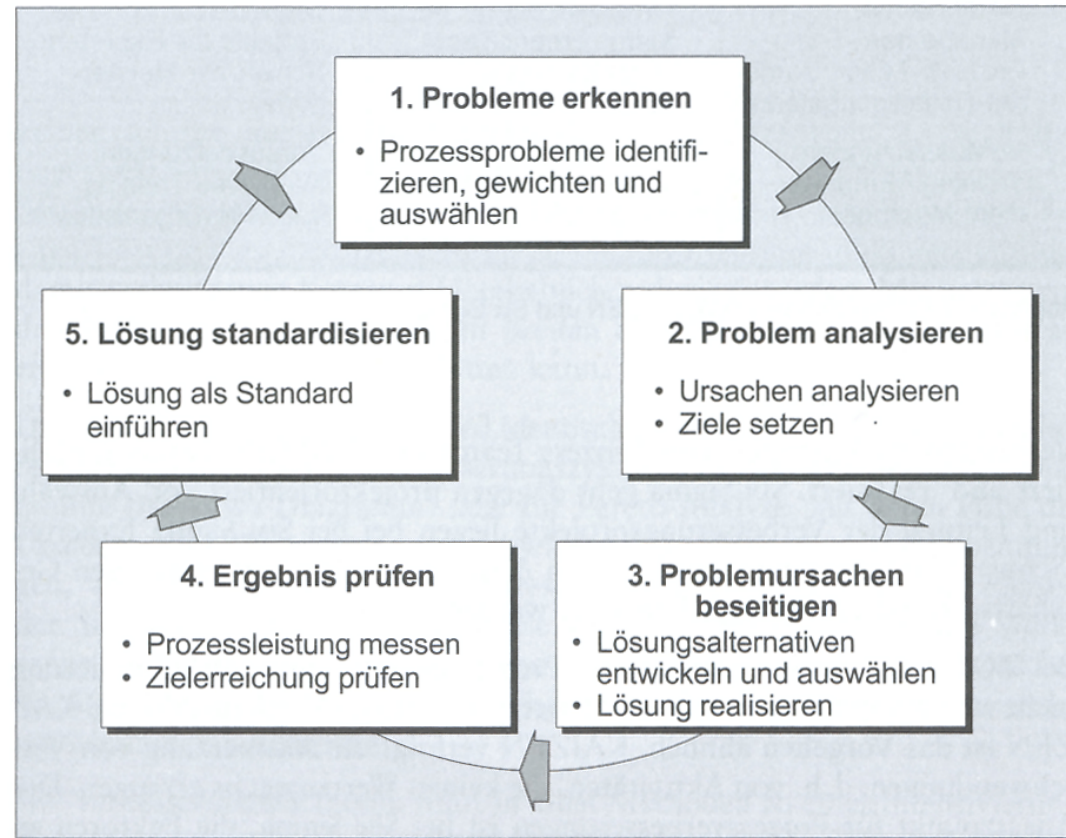
→ Letzter Baustein des Prinzips der fortlaufenden Verbesserung



5. prozeßmanagement:

5.9 verbesserung (3)

- **Kreislauf der Prozeßverbesserung:**



Quelle: Schmelzer/Sesselmann, 2004, S. 255



5. prozeßmanagement:

5.9 verbesserung (4)

- Total Cycle Time (TCT) als Methode der Prozeßverbesserung:
 - Ziele
 - Konzept
 - AIP-Steuerung
 - Wirkung



5. prozeßmanagement:

5.9 verbesserung (5)

- Prozeßerneuerung (1):
 - Methode „Business Reengineering“
- ➔ „Fundamentales Überdenken und radikales Redesign“
- ➔ „Resultat sind Verbesserungen um Größenordnungen in entscheidenden, heute wichtigen und meßbaren Leistungsgrößen“

(Quelle: Hammer/Champy 1994, S. 48)



5. prozeßmanagement:

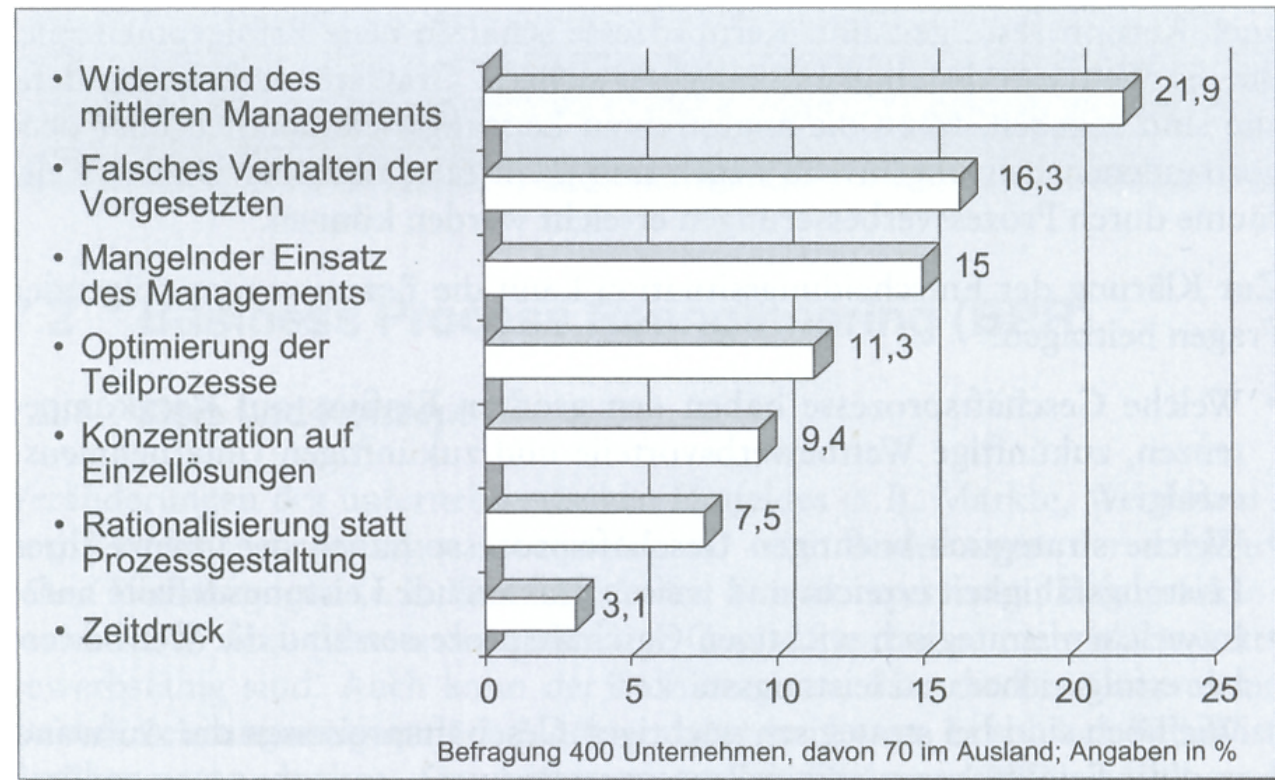
5.9 verbesserung (6)

- Kritische Beurteilung des Business Process Reengineering:
 - Gründe für Scheitern
 - Kritikpunkte aus der Literatur
 - Frage der Ist-Analyse
 - Vorteile



5. prozeßmanagement: 5.9 verbesserung (7)

■ Gründe für das Scheitern von BPR:



Quelle: Schmelzer/Sesselmann, 2004, S. 252

