

# prozeßidentifizierung: ansätze

- *Grundsätzliches Vorgehen zur Identifizierung von Prozessen in Organisationen:*
  - *Top-Down*
  - *Bottom-Up*



# prozeßidentifizierung: ausgangsdaten

- *Identifizierung von Prozessen nach dem Top-Down-Ansatz:*
  - *Ausgangsdaten für Identifizierung von Prozessen:*
    - *Zielmärkte und Kunden*
    - *Kundenanforderungen, -bedürfnisse und -erwartungen*
  - *Ausgangsdaten für Gewichtung von Prozessen:*
    - *Strategische Erfolgsfaktoren*
    - *Wettbewerbsstrategien*
    - *Stärken und Schwächen der Leistungserstellung*
  - *Ausgangsdaten für Festlegung von Ziel-/Meßgrößen in Prozessen:*
    - *Kundenanforderungen, -bedürfnisse und -erwartungen*
    - *Leistungserstellungsziele*
    - *Strategische Erfolgsfaktoren*
    - *Wettbewerbsstrategien*
    - *Stärken und Schwächen der Leistungserstellung*



# prozeßidentifizierung: kundengruppen

- *Klärung der Zielmärkte/Kundengruppen der eigenen Organisation:*
  - *Kunden der Organisation*
  - *Konzentration auf Kundengruppen in Zukunft*
  - *Leistungen nach den Erwartungen der Kunden heute und in Zukunft*
  - *Leistungsangebot heute und in Zukunft*
  - *Zufriedenheit der Kunden mit der angebotenen Leistung*



# prozeßidentifizierung: überprüfung

- *Regelmäßige Überprüfung der identifizierten Prozesse:*
  - *Ausgangsparameter*
  - *Inhaltliche Ausrichtung der Prozesse*
  - *Inhaltliche Umsetzung der Prozesse*

