

## 4. begriffe (I): prozeß (I)

- Prozeß:

„Satz zusammenhängender oder sich gegenseitig beeinflussender Tätigkeiten, der Eingaben zum Erzielen eines vorgesehenen Ergebnisses verwendet“

Quelle : DIN EN ISO 9000:2015, S. 33

„Ein Prozess ist die inhaltlich abgeschlossene, zeitliche und sachlogische Folge von Aktivitäten, die zur Bearbeitung eines betriebswirtschaftlich relevanten Objektes notwendig sind“

Quelle: Becker/Kahn:2005, S. 6



## 4. begriffe (2): prozeß (2)

- Einfache Prozessdarstellung mit dem Modelltyp EPK:



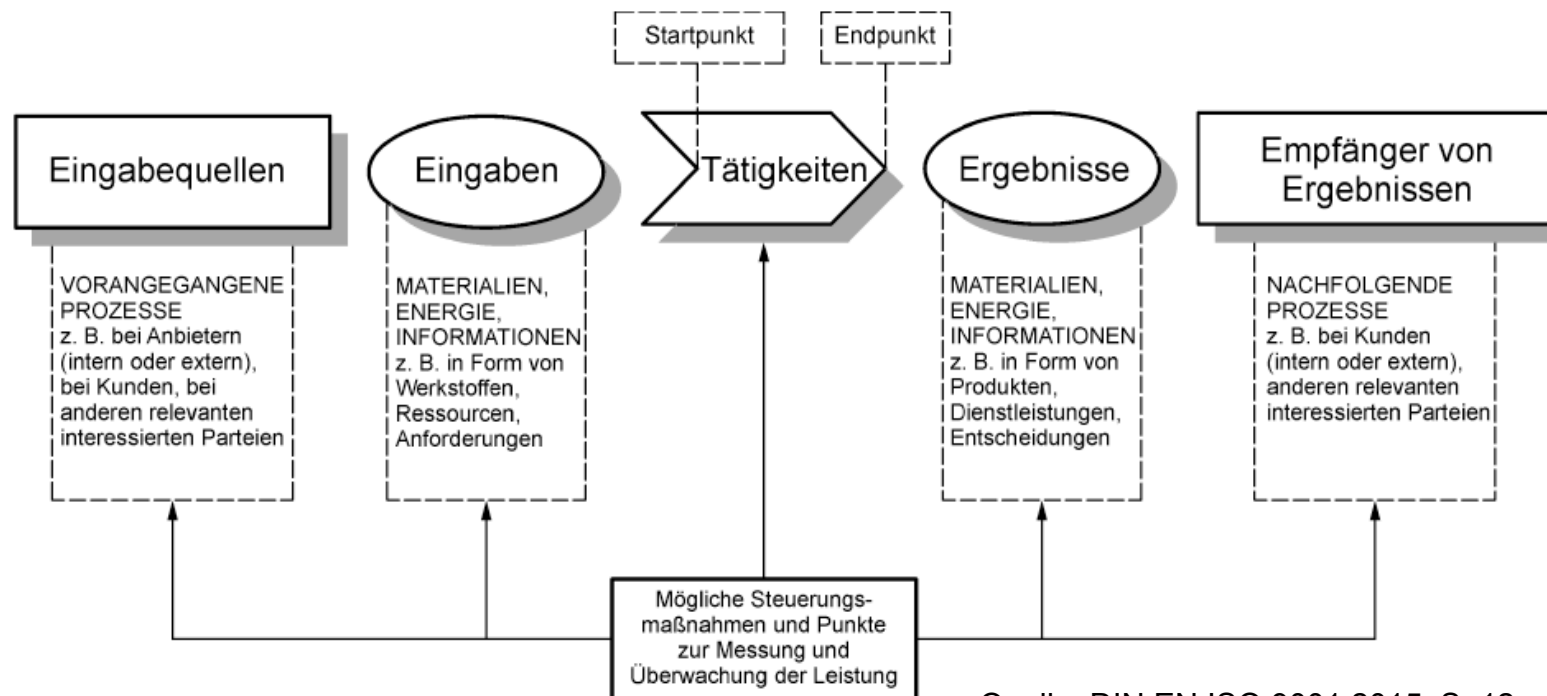
## 4. begriffe (3): prozeß (3)

- Verstehen und Steuern zusammenhängender Prozesse:
  - Systematischer Ansatz (= Managementsystem)
  - Wirksamkeit (*Effektivität*)
  - Wirtschaftlichkeit (*Effizienz*)
  - Risiken



# 4. begriffe (4): prozeß (4)

- Schematische Darstellung der Elemente eines Einzelprozesses



Quelle: DIN EN ISO 9001:2015, S. 12



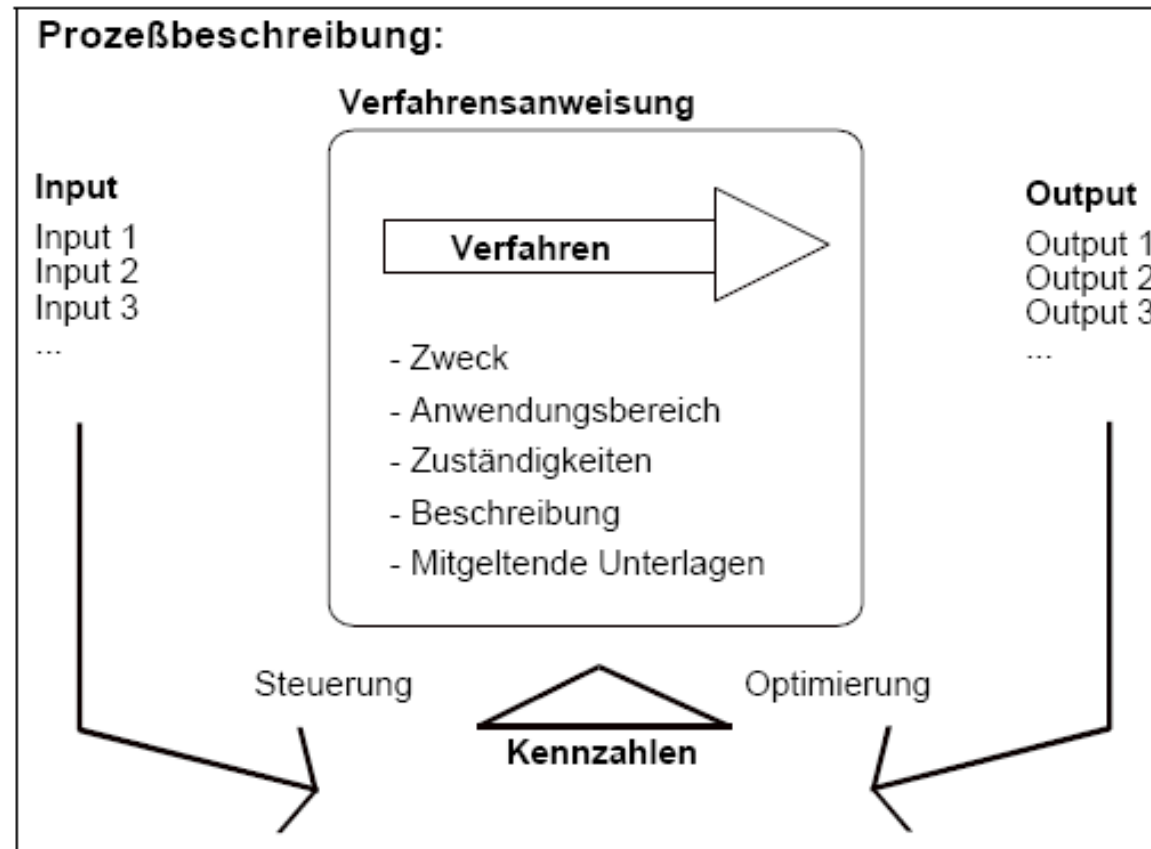
## 4. begriffe (5): prozeß (5)

- Strukturgebenden Aspekte einer Organisation:
  - Aufbauorganisation
  - Ablauforganisation
- Ablauforganisation und Prozessmanagement *nicht* gleichzusetzen!
- Prozessmanagement *eine* Ausgestaltungsmöglichkeit der Ablauforganisation!
- Funktionsorganisationsstruktur eine *andere* Ausgestaltungsmöglichkeit der Ablauforganisation!



# 4. begriffe (6): prozeß (6)

- Das Verhältnis von Prozeßbeschreibung und Verfahrensanweisung:



Quelle: DGQ 1997, S. 20



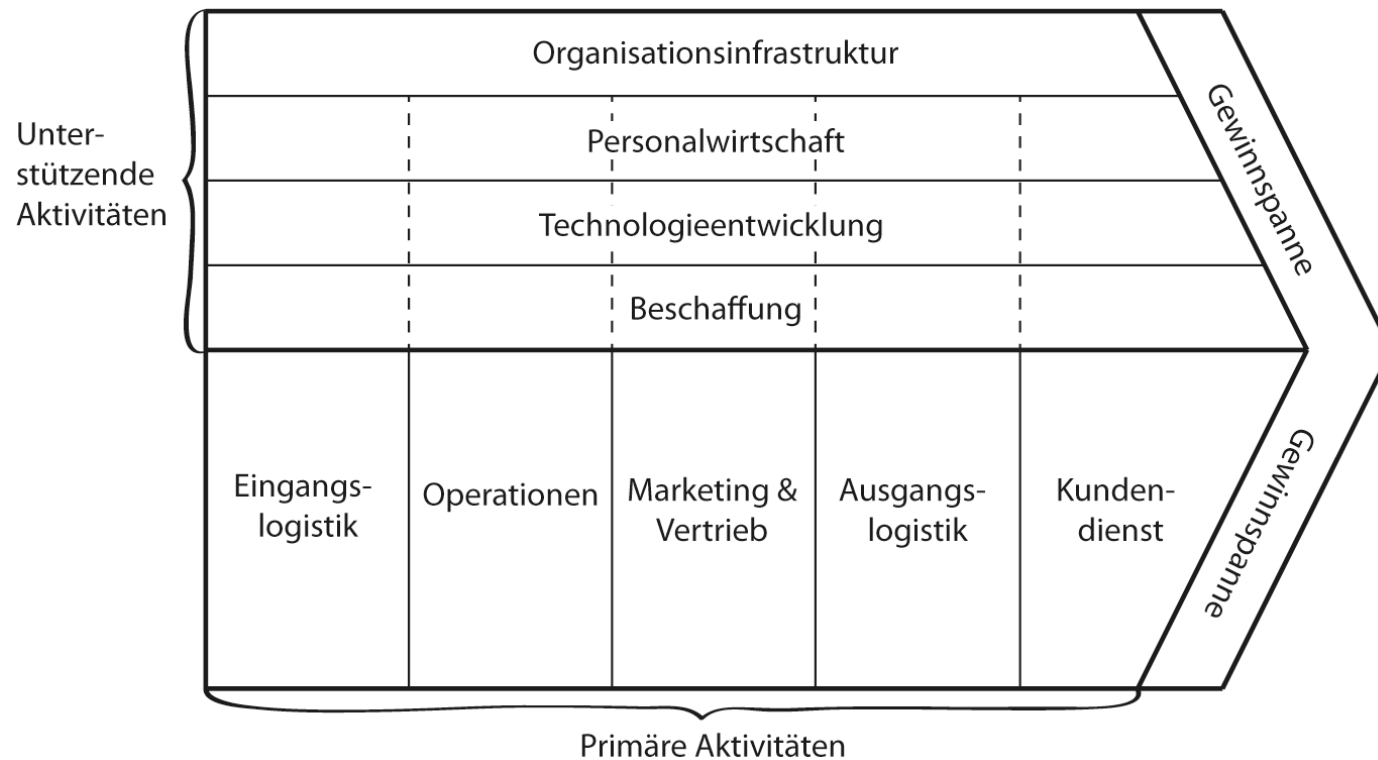
## 4. begriffe (7): prozeß (7)

- Ansatz Prozessmanagement:
  - *Keine* Ersetzung (verrichtungsorientierter) Funktion durch neue Konzepte
  - *Keine* Überwindung funktioneller Arbeitsteilung
  - Neuer Blickwinkel auf die Ablauf- als auch auf die Aufbauorganisation!
  - Damit Chancen auf effektivere und effizientere Ausgestaltung der Leistungserstellung!



# 4. begriffe (8): prozeß (8)

- Modell einer Wertkette (Porter):



In Anlehnung an Porter 2000, S. 66





## 4. begriffe (9): prozeß (9)

- Unterscheidung von Prozessen:
  - *Primäre* Prozesse:
    - Leistungsangebot definieren
    - Leistung entwickeln
    - Leistung herstellen
    - Leistung vertreiben
    - Leistung erbringen
    - Auftrag abwickeln
  - *Sekundäre* Prozesse



## 4. begriffe (IO): organisation

- Begriff „Organisation“:

- Institutionales Verständnis
- DIN EN ISO-Definition:

„Gesellschaft, Körperschaft, Betrieb, Unternehmen, Behörde oder Institution oder Teil oder Kombination davon, eingetragen oder nicht, öffentlich oder privat, mit eigenen Funktionen und eigener Verwaltung.“

**ANMERKUNG:** Bei Organisationen mit mehr als einer Betriebseinheit kann eine einzelne Betriebseinheit als Organisation definiert werden.“

Quelle : DIN EN ISO 14001:1996

