



wirtschaftsinformatik
managementinformationssysteme

prozeßmanagement

Sommersemester 2010
Arbeitsgruppe Wirtschaftsinformatik
- Managementinformationssysteme -
Prof. Dr. Hans-Knud Arndt



anforderungen an organisationen

- Ständig steigende Anforderungen an Organisationen:
 - Globalisierung und Internationalisierung der Märkte
 - Deregulierung des Wettbewerbs
 - Schnellere technologische Entwicklungen
 - Kürzere Lebenszyklen von Leistungen
 - Homogenisierung der Leistungen
 - Preisverfall und Kostendruck
 - Wertewandel
 - Steigende Ansprüche auf Kundenseite
 - Gesättigte Käufermärkte
 - U.a.



probleme in organisationen (1)

- Effektivitätsprobleme in Organisationen, z.B.:
 - Kein überzeugendes Leitbild
 - Unklare strategische Ziele
 - Mangelhafte Kenntnis von Erfolgsfaktoren und -potentialen
 - Unklare Marktziele
 - Mangelnde Kenntnis der Kundenprobleme, -bedürfnisse, -anforderungen und -erwartungen
 - Unklare Prozeß- und Leistungsziele



probleme in organisationen (2)

- Effizienzprobleme in Organisationen, z.B.:
 - Viele Beanstandungen
 - Viele Fehler
 - Viele Änderungen
 - Hohe Leistungserstellungskosten
 - Lange Durchlaufzeiten
 - Unzureichende Liefertreue
 - Mangelhafte Lieferfähigkeit
 - Hohe Bestände
 - Geringe Flexibilität



anstöße für prozeßmanagement

- Initiative für Einführung von Prozeßmanagement häufig durch:
 - Qualitätsmanagement
 - Informationstechnologie (IT)
 - Controlling
 - Management, Strategie



begriffe prozeß und organisationen

- **Prozeß:**

„Satz von in Wechselbeziehung stehende Mittel und Tätigkeiten, die Eingaben in Ergebnisse umgestalten.“

ANMERKUNG: Zu den Mitteln können Personal, Finanzen, Anlagen, Einrichtungen, Techniken und Methoden gehören.“

Quelle : DIN EN ISO 8402:1995

- **Organisation:**

„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



prozeßkomponenten

- Komponenten eines Prozesse:
 - Anforderungen der Kunden
 - Inputs
 - Leistungserstellung (Wertschöpfung)
 - Ergebnisse (Leistungen)
 - Prozeßverantwortlicher
 - Ziel- und Meßgrößen zur Steuerung des Prozesses



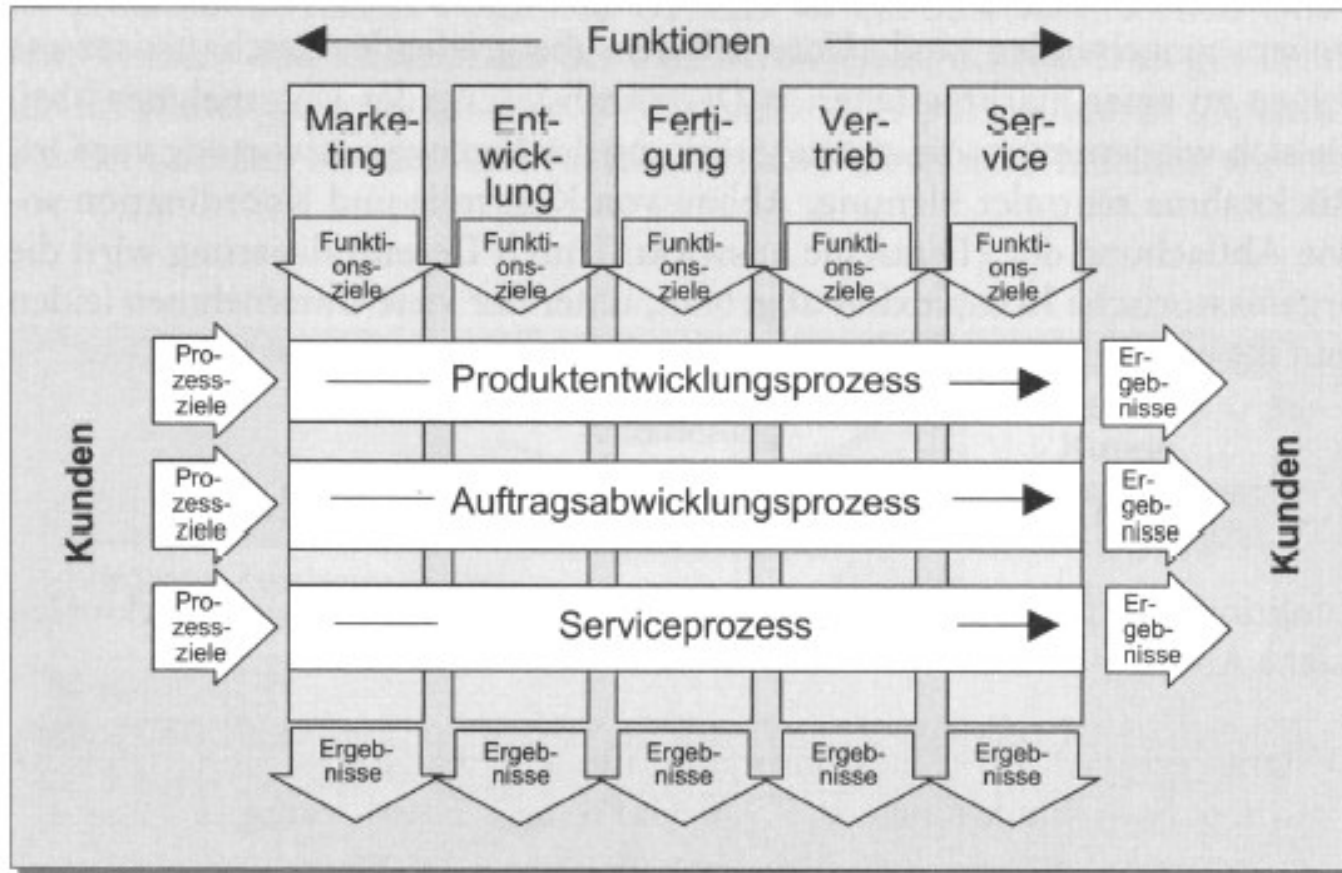
funktions- gegenüber prozeßorientierung (I)

Funktionsorganisationsstruktur	Prozeßorganisationsstruktur
▪ vertikale Ausrichtung	▪ horizontale Ausrichtung
▪ starke Arbeitsteilung	▪ Arbeitsintegration
▪ Verrichtungsorientierung	▪ Objektbearbeitung
▪ tiefe Hierarchie	▪ flache Hierarchien
▪ Abteilungsziele	▪ Prozeßziele
▪ Ziel: Kosteneffizienz	▪ Ziel: Kundenzufriedenheit, Produktivität
▪ zentrale Fremdkontrolle	▪ dezentrale Kontrolle
▪ Ratioprojekte	▪ kontinuierliche Verbesserung
▪ Ersatzprozesse, Redundanz	▪ Konzentration auf Wertschöpfung
▪ Komplexität	▪ Transparenz

In Anlehnung an: Schmelzer/Sesselmann, 2004, S. 52



funktions- gegenüber prozeßorientierung (2)



Quelle: Schmelzer/Sesselmann, 2004, S. 52