

Prozeßmanagement

Wintersemester 2005/2006
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 (1)

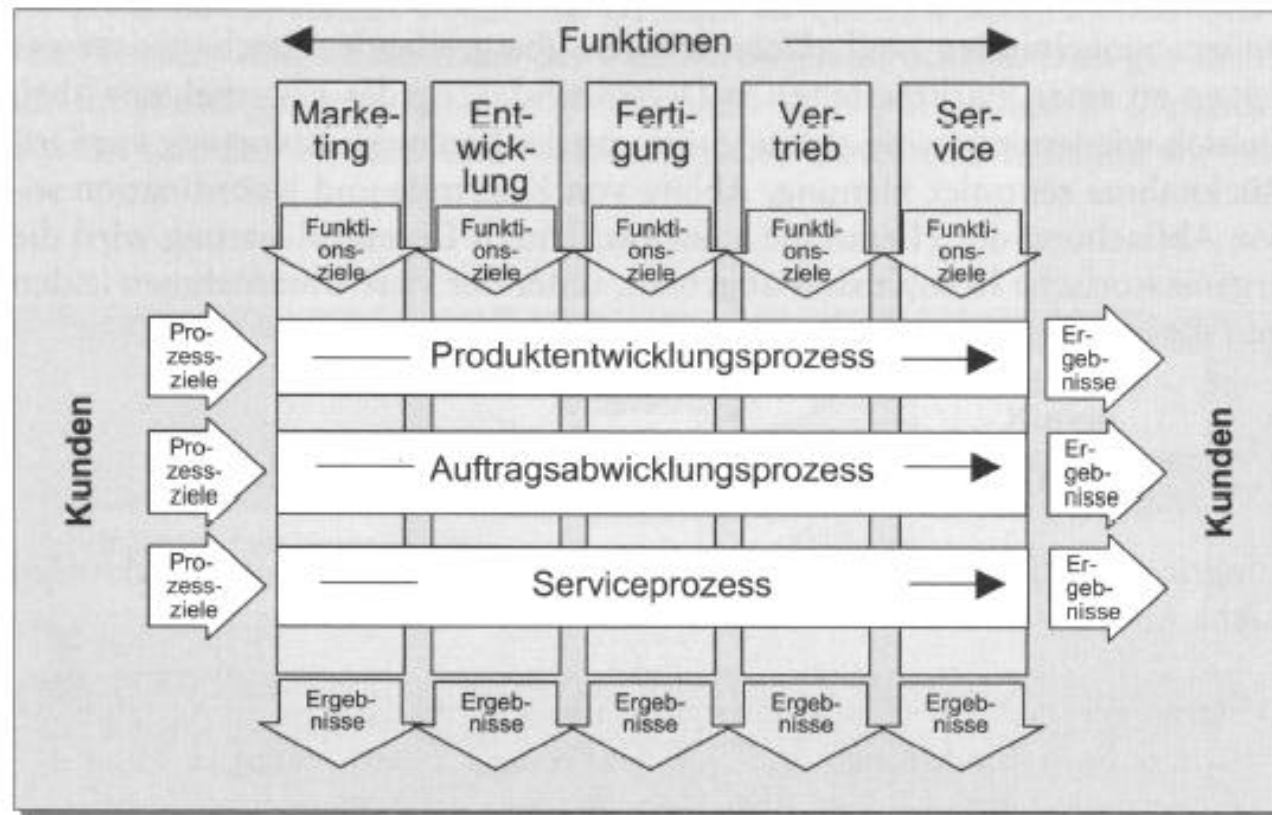
Funktionsorganisationsstruktur	Prozeßorganisationsstruktur
• vertikale Ausrichtung	• horizontale Ausrichtung
• starke Arbeitsteilung	• Arbeitsintegration
• Verrichtungsorientierung	• Objektbearbeitung
• tiefe Hierarchie	• flache Hierarchien
• Abteilungsziele	• Prozeßziele
• Ziel: Kosteneffizienz	• Ziel: 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

Vorlesung Prozeßmanagement

