



wirtschaftsinformatik  
managementinformationssysteme

# Prozessmanagement Übung 02

Wintersemester 2014/2015



# thema der übung



Fragen zur Vorlesung und zur Übung



Vertiefung der Vorlesung



Prozesse & Geschäftsprozesse



Integrationspyramide nach Mertens



Kundenbedürfnisse & Fragetechniken



Fragen und Anregungen



# fragen zur vorlesung und zur übung



# vertiefung der vorlesung



# vertiefung der vorlesung

- Effektivität und Effizienz
- Komplexität und Kompliziert
- St. Galler Management Konzept



# effektivität vs. effizienz

- *Effektivität vs. Effizienz*
  - *Effektivität = „Doing the Right Things“*
    - *bezeichnet das Verhältnis von erreichtem Ziel zu definiertem Ziel (Zielerreichungsgrad).*
  - *Effizienz = „Doing Things Right“*
    - *ist das Verhältnis zwischen einem definierten Nutzen und dem Aufwand, der zu dessen Erreichung notwendig ist.*

(Quelle: Wikipedia)

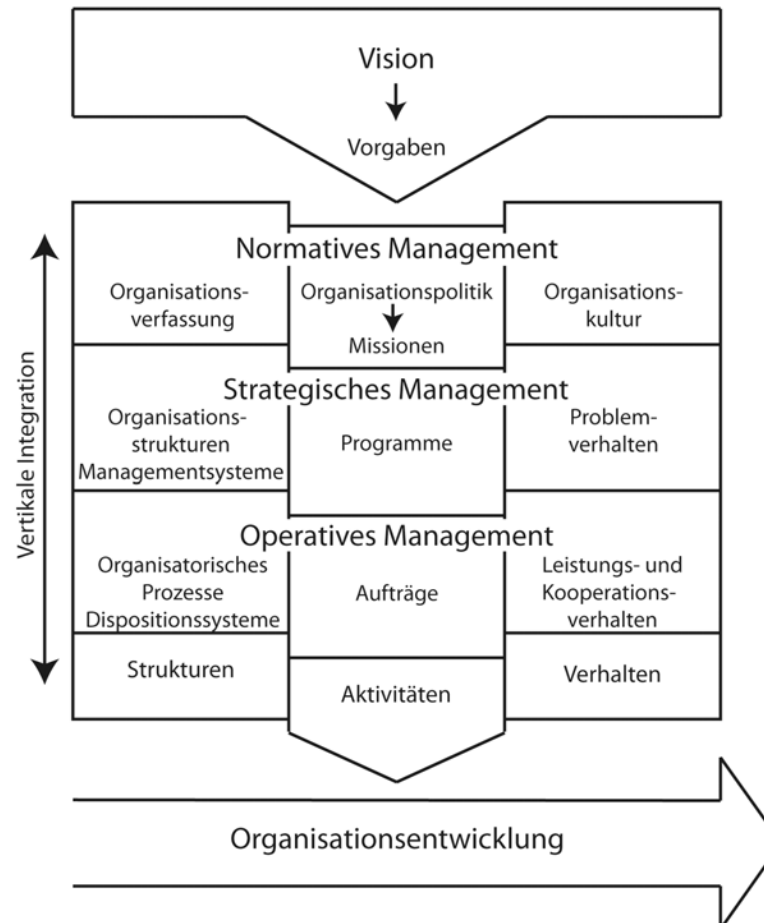


# komplexität vs. kompliziert

- *Komplexität vs. Kompliziert*
    - *Die Komplexität eines Systems steigt mit der Anzahl an Variablen, der Anzahl an Verknüpfungen zwischen diesen Variablen sowie der Funktionalität dieser Verknüpfungen.*
    - *Ein Sachverhalt ist kompliziert, wenn zwischen einer Vielzahl von Komponenten sich untereinander bedingende logische Beziehungen vorliegen, die so nicht einfach aufzulösen sind und sich damit dem einfachen Verständnis entziehen.*
- (Quelle: Wikipedia)



# st. Galler Managementkonzept



(In Anlehnung an Bleicher 1996, S. 81)



# prozesse & geschäftsprozesse



„Unter einem **Prozess** wird eine inhaltlich abgeschlossene, zeitlich und sachlogische Abfolge der Funktionen, die zur Bearbeitung eines betriebswirtschaftlich relevanten Objektes notwendig sind, verstanden“  
(Becker/Schütte, 1996)



# wertkette nach porter



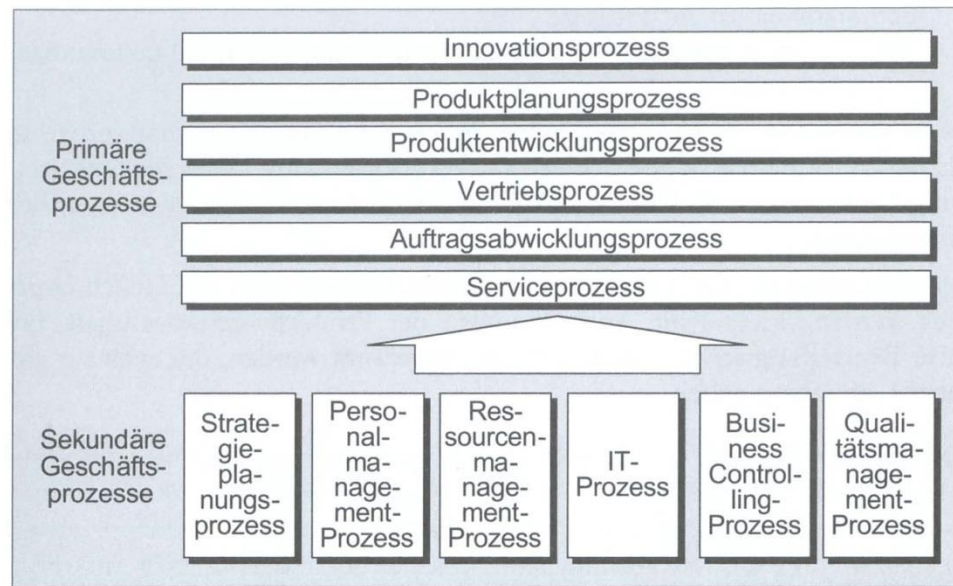
(Quelle: Porter, 2000)

- "Als Geschäftsprozesse werden die erfolgsrelevanten grundlegenden Unternehmenstätigkeiten, die zur Umsetzung der Unternehmensziele und Sicherung des Unternehmenserfolgs dienen, definiert. Sie beschreiben die wesentlichen Aufgaben, die das Geschäft eines Unternehmens charakterisieren."

(Rohloff, 1995)

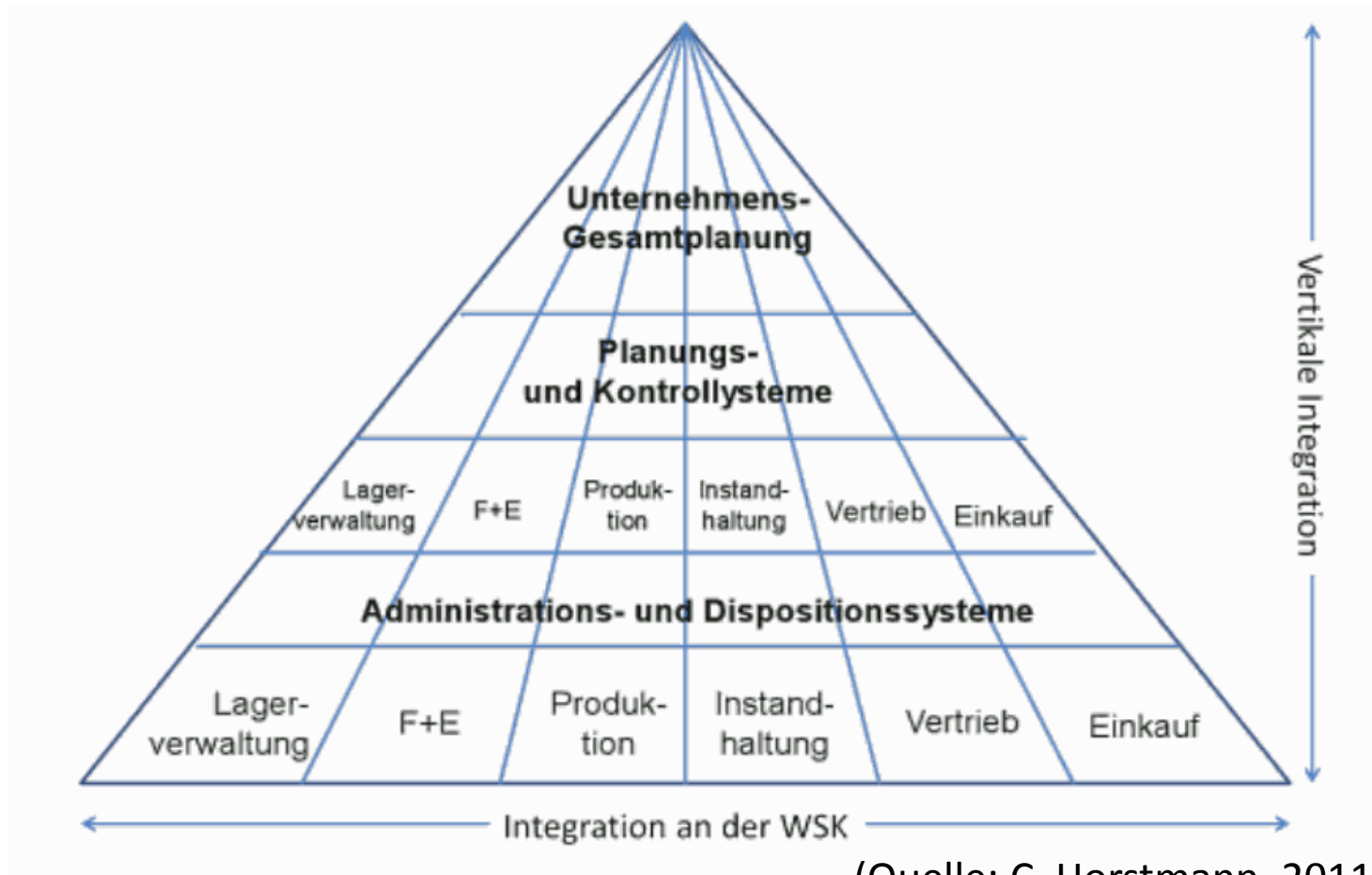
# unterstützungsprozess

- Prozesse, die die Durchführung der Geschäftsprozesse ermöglichen und unterstützen



(Quelle: Schmelzer/Sesselmann, 2004, S. 57)

# integrationspyramide nach mertens



(Quelle: C. Horstmann, 2011)

# Kundenbedürfnisse & Fragetechniken



# kundenbedürfnisse

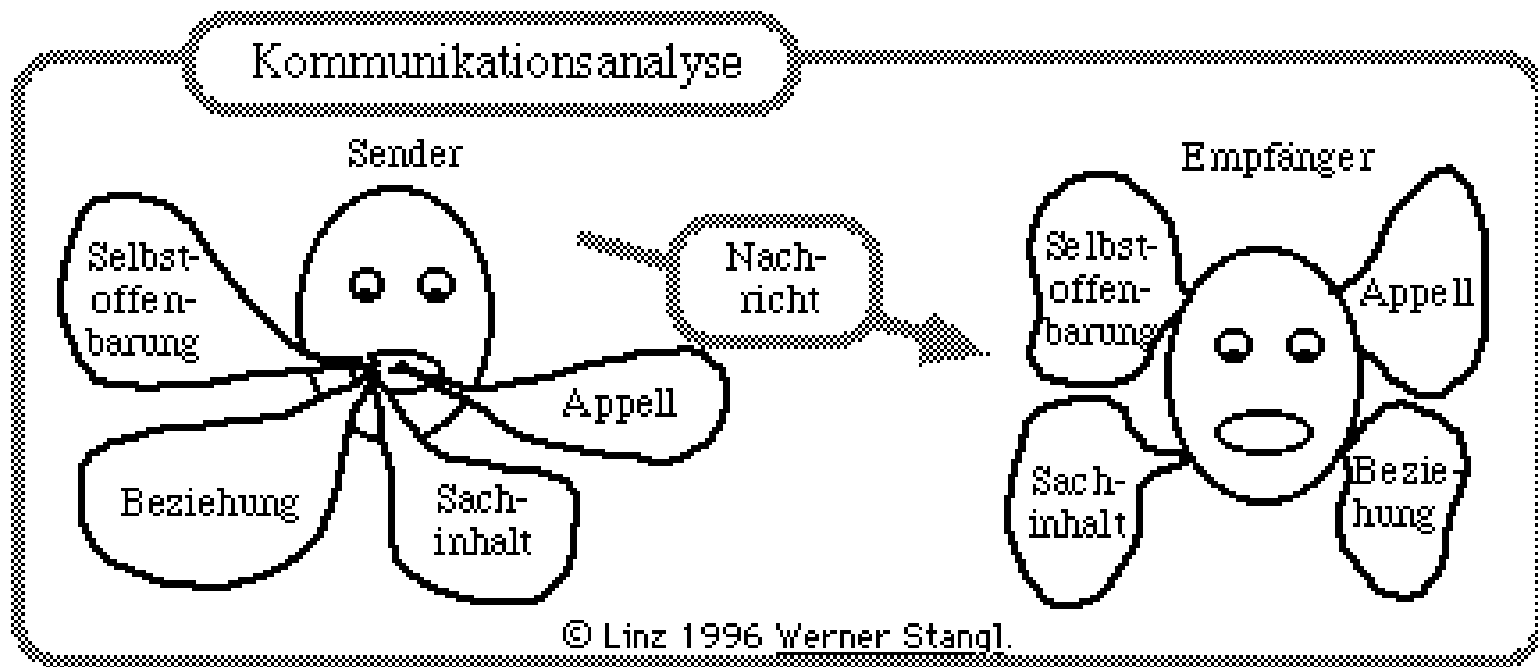
- Ziel:
  - Kundenbedürfnisse erfüllen
- Frage:
  - Wie kann man diesem gerecht werden?
- Beispiel:
  - <http://www.youtube.com/watch?v=wUCO4GvHEWE>





# Kundenbedürfnisse II

- Problem der Wahrnehmung
  - <http://www.youtube.com/watch?v=lrh32N7G3ag>



# wer fragt - führt!

- Geschlossene Fragen (ja/nein)
  - Einzeldaten entlocken
  - Vielredner oder Gegenteil
  - Probleme logisch erarbeiten
- Anti-NEIN-Strategie
  - Nein als Abwehr verhindern
  - Unnötige Entscheidungs-Neins verhindern
- Niederlagenlose Verhandlungsmethode
  - Angebot, Warum-Frage, Angenommen...



- Vera F. Birkenbihl (2006): Fragetechnik ...schnell trainiert. Mvg Verlag, Heidelberg
- Friedemann Schulz von Thun (2010): Miteinander reden 1. Rowohlt-Taschenbuch-Verlag, Reinbek bei Hamburg

# fragen und anregungen

