

# prozessmanagement & qualitätsmanagement semesteraufgabe

**patrick liedtke**

wintersemester 2021 / 2022

# semesteraufgabe

Allgemeines

- Findet euch in einem Team zusammen! (Teamgröße: 3-4 Personen)
- Teamname und Mitglieder bitte per Mail an [patrick.liedtke@ovgu.de](mailto:patrick.liedtke@ovgu.de) schicken
- Ihr seid eine Beratungsfirma, die von der findusapp GmbH engagiert wurde. Die findusapp GmbH wünscht sich für Ihren **Support-Prozess** einen vollständig neuen Ansatz, der den Anforderungen des Unternehmens gerecht wird. Aus diesem Grund sollt ihr den Prozess neu gestalten. Hierzu erhaltet ihr innerhalb der nächsten 14 Wochen Zeit.



# semesteraufgabe

Termine

termin	ort	aufgabe
20.10.2021	G22A-112	Theoretische Einführung
28.10.2021 11 Uhr	G22A-217	Vorstellung Prozess
01.12.2021	G22A-112	Zwischenpräsentation Grobkonzept
19.01.2021	G22A-112	Abschlusspräsentation & Abschlussevent



- Durchführung eines Business Process Reengineering
  - Anhand der erhaltenen Anforderungen muss ein Konzept für den Support-Prozess entwickelt werden
- Zwischenpräsentation: Vorstellung des Grobkonzepts zum Support-Prozess
- Abschlusspräsentation: Vorstellung des Gesamtkonzepts zum Support-Prozess

# semesteraufgabe

## Anforderungen

- Studierende Prozessmanagement
  - Durchführung der Semesteraufgabe
- Studierende Qualitätsmanagement
  - Durchführung der Semesteraufgabe
- Studierende Prozessmanagement & Qualitätsmanagement
  - Durchführung der Semesteraufgabe
  - Zusatzaufgabe: Baut ein Kennzahlensystem auf, mithilfe dessen eine Qualitätssicherung innerhalb des Support-Prozesses erfolgen kann. Für das Kennzahlensystem könnt ihr gerne die von der findusapp GmbH vorgeschlagenen KPI's heranziehen, aber auch anderen Kennzahlen im Bereich des Supports verwenden. Gebt für die einzelnen Kennzahlen bzw. das gesamte Kennzahlensystem bitte an, inwieweit eine Interpretation erfolgen kann (z.B. bei welchen Grenzwerten sollte das Unternehmen wie handeln?)