



wirtschaftsinformatik  
managementinformationssysteme

# prozessmanagement - übung 9 -

Sommersemester 2011  
Arbeitsgruppe Wirtschaftsinformatik  
- Managementinformationssysteme -  
Dipl. Wirt.-Inform. Sven Gerber



# zusammenfassung

- Anforderungen & Probleme in Organisationen
- Anstöße für Prozessmanagement
- Begriffe & Definitionen
- Prozesskomponenten
- Funktions- vs. Prozessorientierung, primäre & sekundäre Prozesse
- Kernkompetenzen
- Vorgehenskonzept
  - strategische Positionierung
  - Prozessidentifizierung
    - Top-Down
    - Kundengruppen



# zusammenfassung (2)

- Prozessimplementierung
  - Vorgehensweise
  - Dokumentation, Beschreibung
  - Aufgabenträger
  - Prozesslandkarte
  - PO-Diagramm
- Prozesscontrolling
  - Aufgaben
  - Planung, Leitungsparameter & Metriken
  - Prozessqualität
  - Kontrolle
  - Auditierung
  - Validierung



# zusammenfassung (3)

- Prozessimplementierung
  - Vorgehensweise (BPR, CIP)
- Prozessmodell
  - Standardisierung
- CRM
  - Ordnungsrahmen
  - Customer Lifetime Value
  - One-to-One-Marketing
  - Customer Buying Cycle



# zusammenfassung (4)

- SCM
  - Ordnungsrahmen
  - Flußbetrachtung
  - SCOR-Modell
  - Probleme und Hemmnisse
- PLM
  - Vorteile
  - Produktstruktur
  - Datenaustausch, - lösungen



# zusammenfassung (5)

- Übung:
  - Prozessbegriff
  - Modell
  - ARIS-Haus, Sichten und Ebenen
  - Organigramm, Ereignisgesteuerte Prozesskette
    - Elemente, Modellierungsregeln
  - Grundsätze ordnungsgemäßer Modellierung
  - Business Process Modeling and Notation

