



wirtschaftsinformatik
managementinformationssysteme

prozeßmanagement

*Sommersemester 2011
Arbeitsgruppe Wirtschaftsinformatik
- Managementinformationssysteme -
Prof. Dr. Hans-Knud Arndt*



zweck und anwendungsbereich (I): 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.*



zweck und anwendungsbereich (2): 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*



zweck und anwendungsbereich (3): 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*



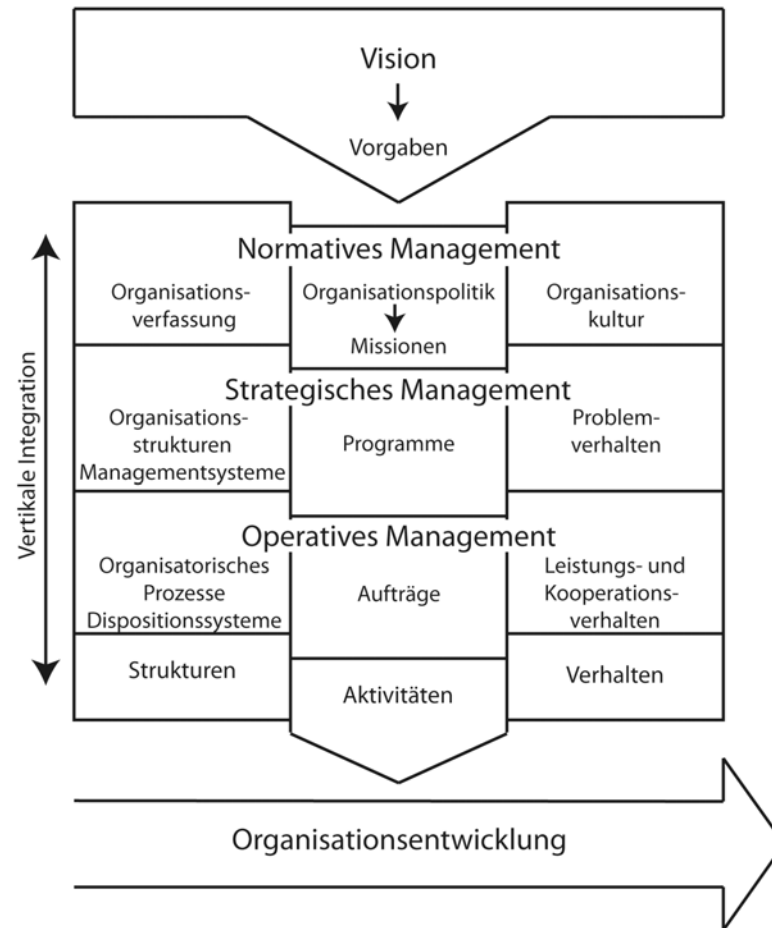
zweck und anwendungsbereich (4): st. galler management-konzept (1)

- *St. Galler Management-Konzept:*
 - *„Leerstellengerüst für Sinnvolles und Ganzheitliches“ (Bleicher)*
 - *Gliederung der Managementaufgaben einer Organisation ausgehend von einer Vision in horizontaler und vertikaler Richtung*
 - *Vertikale Gliederung in Ebenen*
 - *Horizontale Strukturierung in drei Sichten (Aspekte)*



zweck und anwendungsbereich (5): st. galler management-konzept (2)

Strukturierung nach dem St. Galler Management-Konzept:



In Anlehnung an Bleicher 1996, S. 81



zweck und anwendungsbereich (6): st. galler management-konzept (3)

- *Vision:*
 - „Ganzheitlichkeit ist ohne Sinnbezug undenkbar ...“
(Bleicher)
 - *Definition „Vision“*
 - *Komponenten einer Vision:*
 - *Kreativität*
 - *Spontaneität*
 - *Erfahrung*
 - *Realitätsbezug*
 - *Offenheit*
 - *Unterstützung*



zweck und anwendungsbereich (7): st. galler management-konzept (4)

- *Normatives Management:*
 - *Generelle Ziele, Prinzipien, Normen und Spielregeln*
 - *Drei Module:*
 - *Organisationsverfassung*
 - *Organisationspolitik*
 - *Organisationskultur*



zweck und anwendungsbereich (8): st. galler management-konzept (5)

- *Strategisches Management:*
 - *Ausrichtung auf Aufbau, Pflege und Ausbeutung von Erfolgspotentialen*
 - *Drei Module:*
 - *Organisationsstrukturen*
 - *Strategische Programme*
 - *Problemlösungsverhalten der Mitarbeiterschaft*



zweck und anwendungsbereich (9): st. galler management-konzept (6)

- *Operatives Management:*
 - *Vollzug der normativen und strategischen Vorgaben durch prozeßhafte Umsetzung*
 - *Drei Module:*
 - *Strukturierung des Ablaufs (Prozeßstruktur)*
 - *Instanziierung einer Prozeßstruktur (Aufträge)*
 - *Steuerung der Auftragsabwicklung (Leistungs- und Kooperationsverhalten)*



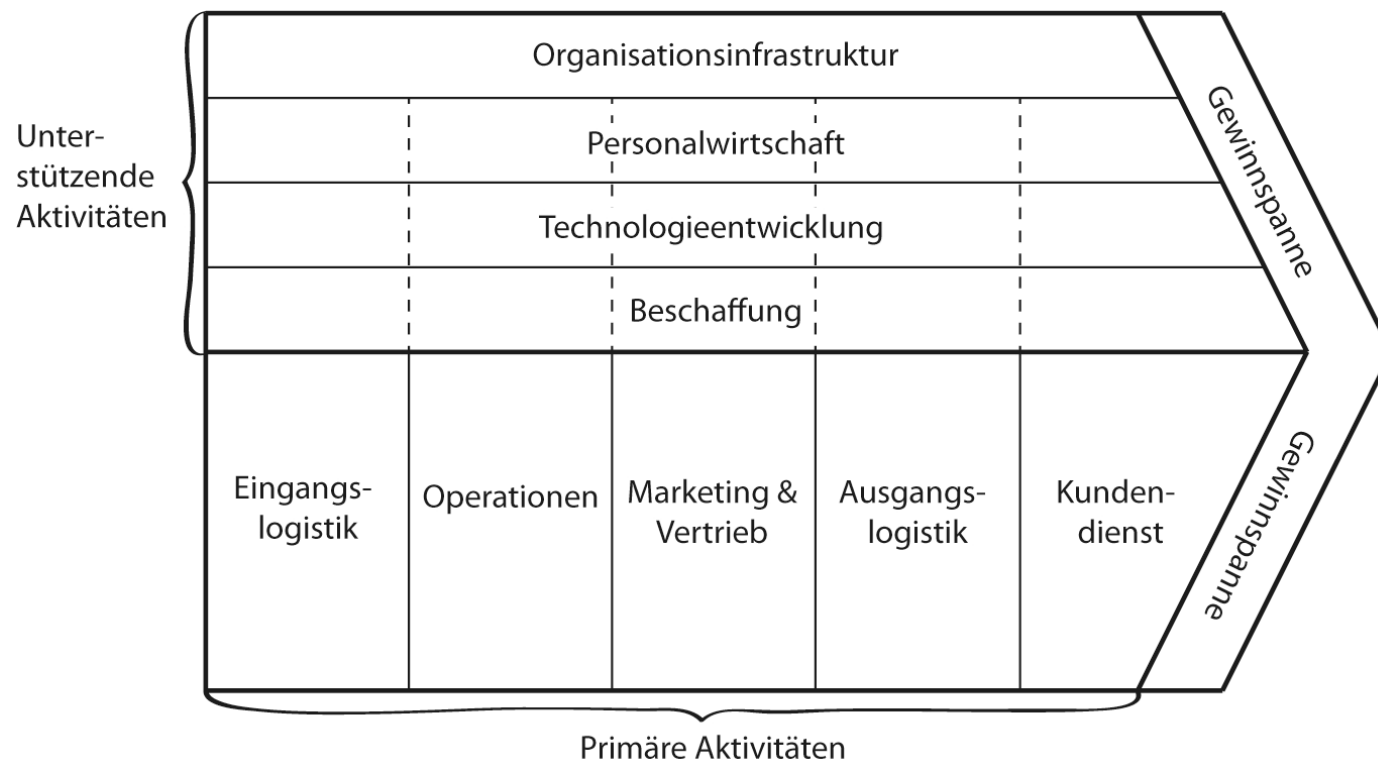
zweck und anwendungsbereich (IO): prozeßorientierter ansatz (I)

- *Prozeßorientierter Ansatz:*
 - *Prozeßorientierung im St. Galler Management-Modell/St. Galler Management-Konzept*
 - *Modell einer Wertkette (Porter)*
 - *Prozeßorientierter Ansatz in DIN EN ISO Normen:*
 - *Qualitätsmanagementsysteme, Umweltmanagementsysteme, Arbeitsschutzmanagementsysteme, Finanzmanagementsysteme, Risikomanagementsysteme*
- ⇒ *Teil eines Managementsystems*



zweck und anwendungsbereich (II): prozeßorientierter ansatz (2)

- *Modell einer Wertkette (Porter):*



In Anlehnung an Porter 2000, S. 66



zweck und anwendungsbereich (I2): prozeßorientierter ansatz (3)

- *Prozeßorientierter Ansatz in DIN EN ISO Normen:*
 - *Systematisches Erkennen sowie Handhaben verschiedener Prozesse*
 - *Gedankenmodell:*
 - *Miteinander verknüpfte und in Wechselwirkung stehende Prozesse*
 - *Wirksames Betätigen von Organisationen nur durch Erkennen und Handhaben dieser Prozesse*

