

begriffe (I): prozeß und organisation

- **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



begriffe (2): komponenten eines prozesses

- *Komponenten eines Prozesses:*
 - *Anforderungen der Kunden*
 - *Inputs*
 - *Leistungserstellung (Wertschöpfung)*
 - *Ergebnisse (Leistungen)*
 - *Prozeßverantwortlicher*
 - *Ziel- und Meßgrößen zur Steuerung des Prozesses*



beqriffe (3):

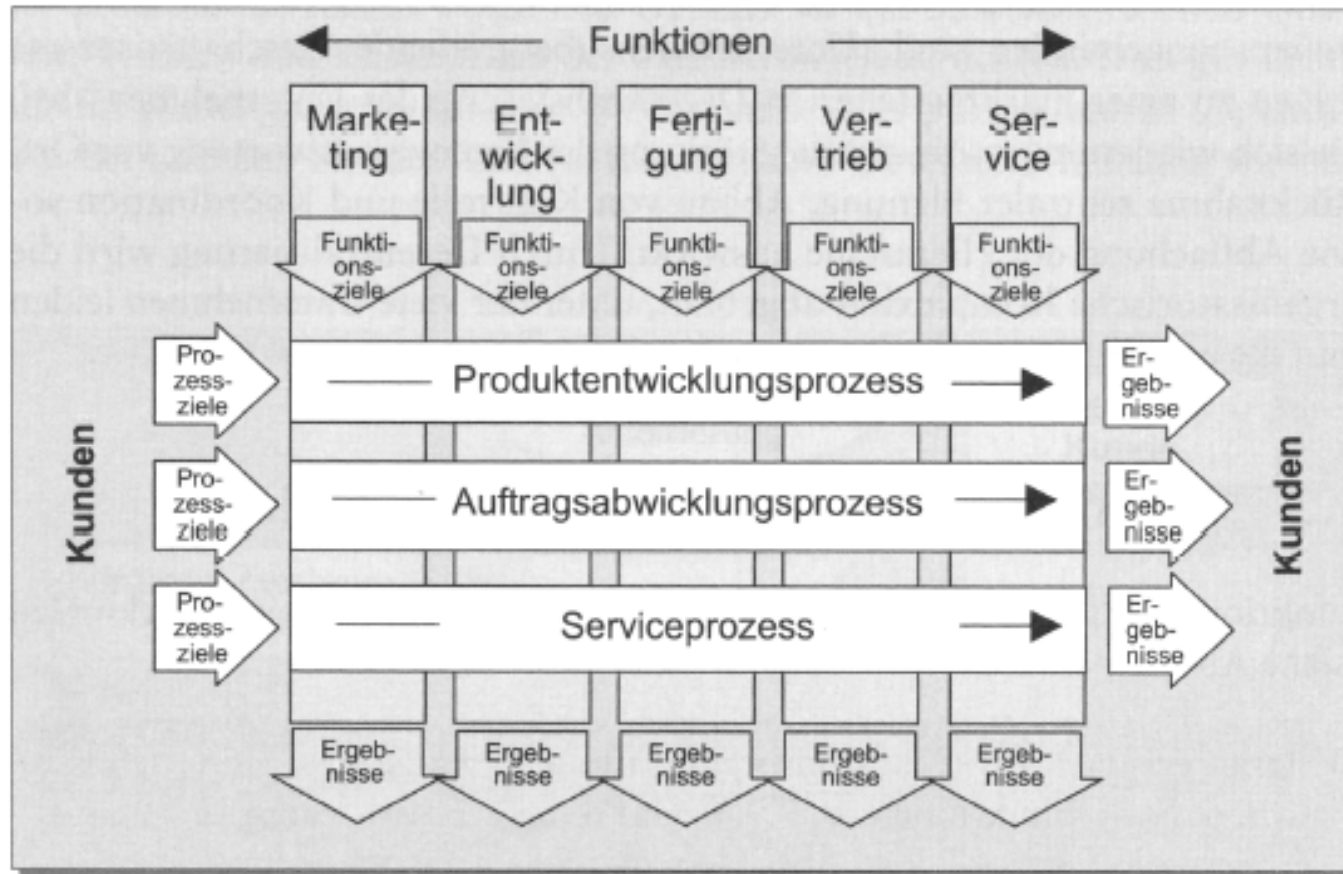
funktions- gegenüber prozeßorientierung (1)

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



begriffe (4): funktions- gegenüber prozeßorientierung (2)



Quelle: Schmelzer/Sesselmann, 2004, S. 52



begriffe (5): primäre und sekundäre prozesse (1)

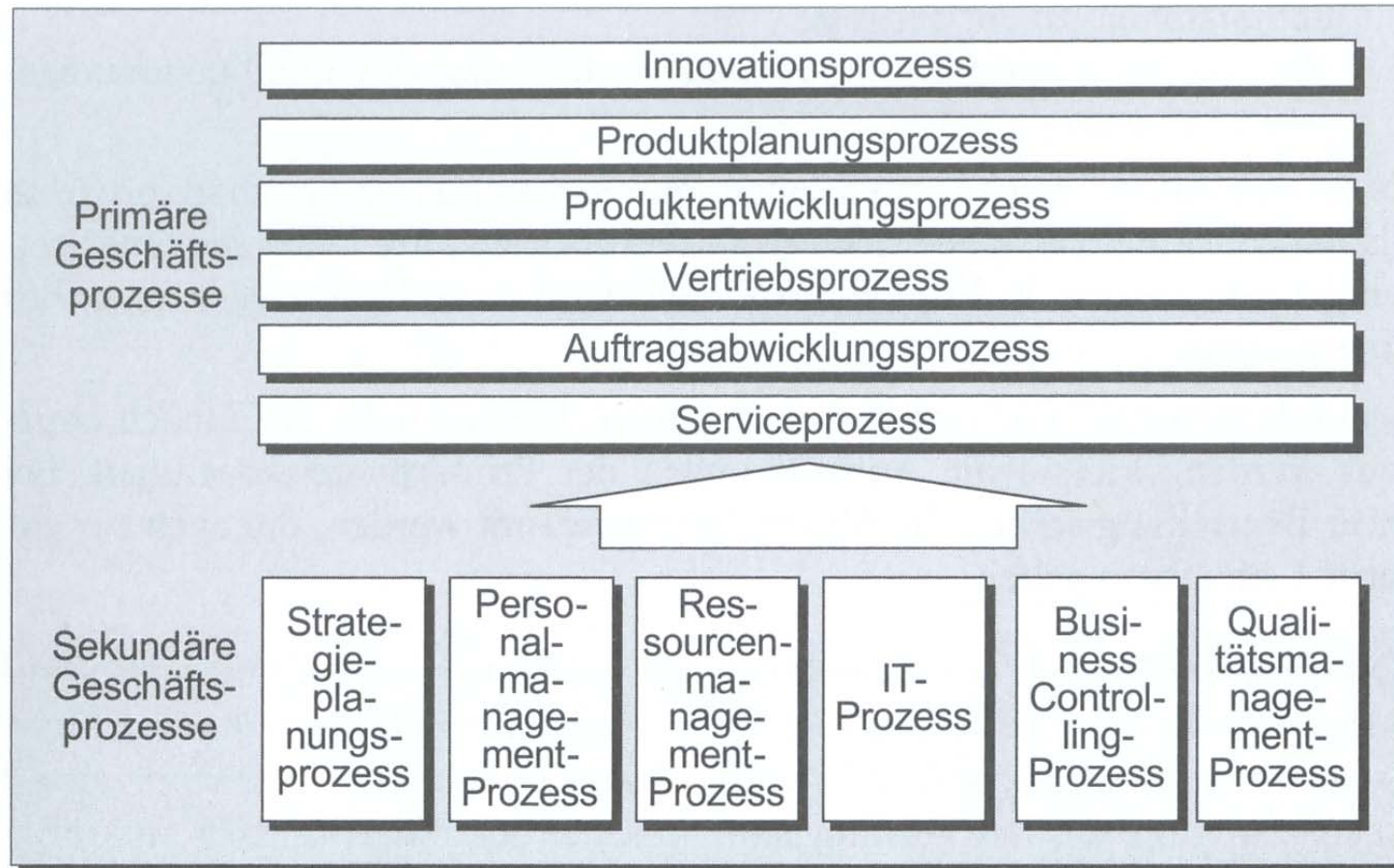
- *Charakterisierung von primären und sekundären Prozessen:*
 - *Unterschiedliche Typisierungen von Prozessen*
 - *Wertkettenmodell nach M. E. Porter*
 - *Typisierungsvorschläge von Prozessen:*

EFQM	Roland Berger	Diebold	Griese/Sieber
<ul style="list-style-type: none"> • Management Processes • Operating Processes • Support Processes 	<ul style="list-style-type: none"> • Steuerungsprozesse • primäre Prozesse • sekundäre Prozesse 	<ul style="list-style-type: none"> • Managementprozesse • primäre Prozesse • sekundäre Prozesse • Innovationsprozesse 	<ul style="list-style-type: none"> • Managementprozesse • Kernprozesse • Supportprozesse

Quelle: Schmelzer/Sesselmann, 2004, S. 56



beqriffe (6): primäre und sekundäre prozesse (2)



Quelle: Schmelzer/Sesselmann, 2004, S. 57



beqriffe (7): bezugsbasis von prozessen

- *Bezugsbasis für primäre und sekundäre Prozesse:*
 - *Homogenität*
 - *Größere Organisation*
 - *Kleinere und mittlere Organisationen (KMO)*
 - *Primäre Prozesse*
 - *Sekundäre Prozesse*



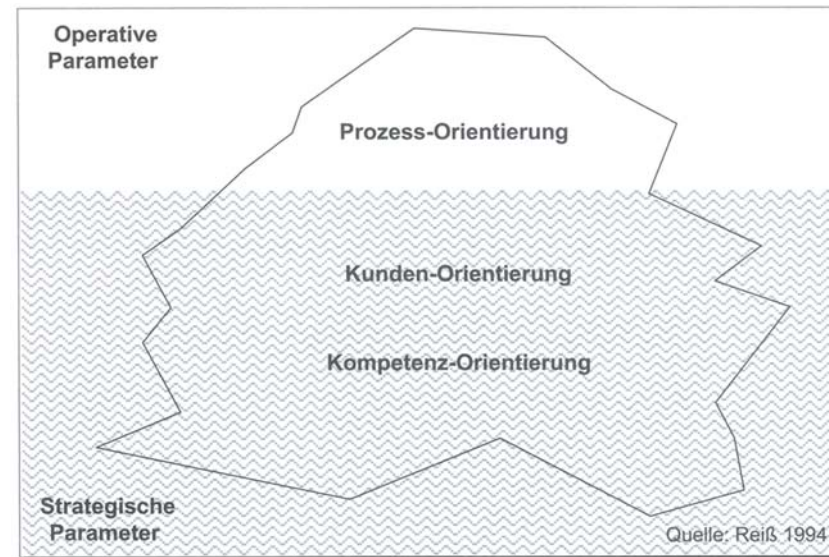
begriffe (8): gewichtung von prozessen

- *Gewichtung von Prozessen wichtig für Entscheidungen:*
 - *Aufbau bzw. Ausbau von Kernkompetenzen*
 - *Auslagerung/Rückverlagerung von Prozessen oder Teilprozessen (Outsourcing/Insourcing)*
 - *Zuteilung finanzieller, personeller und technischer Prozeßressourcen*
 - *Erneuerung von Prozessen*



beqriffe (9): kernkompetenzen und erfolgfsfaktoren

- *Kernkompetenzen:*
 - *Unterscheidung von Erfolgsfaktoren*
 - *Prozesse als Kernkompetenzen oder als Basis*
 - *Bezug in Prozessen auf bestimmte Fähigkeiten*



So wiedergegeben in: Schmelzer/Sesselmann, 2004, S. 67

