

# Prozeßmanagement: Definition

Prozeßmanagement umfaßt:

- Planerische Maßnahmen
- Organisatorische Maßnahmen
- Steuernde Maßnahmen

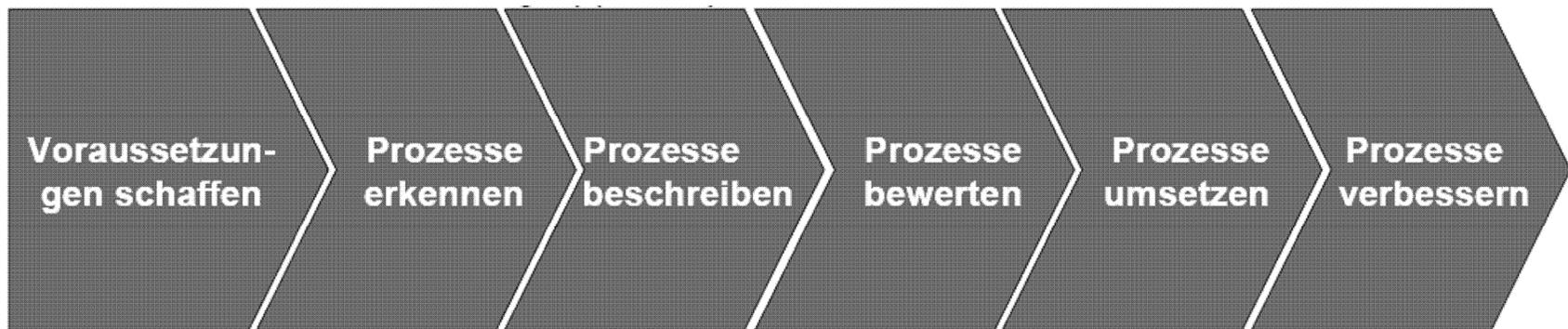
zur Verbesserung der Arbeitsabläufe hinsichtlich:

- Kundenzufriedenheit
- Qualität
- Zeit
- Kosten



# Prozeßmanagement: Vorgehensmodell

DGQ-Vorgehensmodell für Prozeßmanagement:

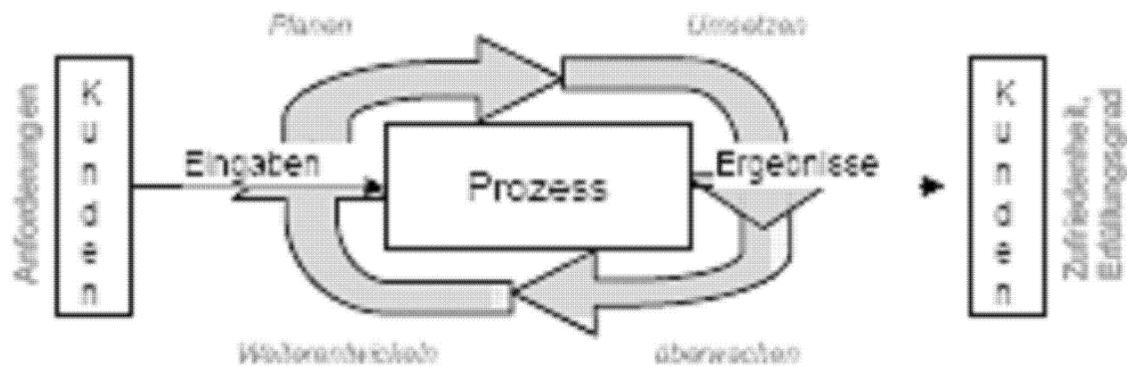


Quelle: DGQ-Band 14-26



# Prozeßmanagement: Prozesse Erkennen (1)

Prozesse in Organisationen:



# Prozeßmanagement: Prozesse Erkennen (2)

Prozeßidentifizierung:

- Ziel
- Prozeßeigner
- Prozeßlandkarten
- Dynamik
- Organisations- und Teilprozesse
- Werkzeuge



# Prozeßmanagement: Prozesse Beschreiben

Eine Prozeßbeschreibung sollte enthalten:

- Prozeßkunde
- Kundenerwartung
- Prozeßziel
- Prozeßbeigner
- Prozeßschritte
- Kenngrößen
- Zusätzliche Festlegungen
- Grund der Änderung
- Mitgeltende Unterlagen



# Prozeßmanagement: Prozesse Bewerten

Prozeßbewertung:

- Regelmäßig
- Durch definierte Leistungsmerkmale (Kennzahlen)
- Ermöglicht Soll-Ist-Vergleich
- Damit: Steuerung der Prozesse



# Prozeßmanagement: Prozesse umsetzen/verbessern

Kreislauf der kontinuierlichen Verbesserung, z.B. durch:

- Innerbetriebliches Vorschlagswesen
- Mitarbeiterbefragung
- Ergebnisse von internen Audits
- Festlegung und Auswertung von Kennzahlen
- Ergebnisse von Kundenbefragungen
- Managementreview

