

# 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:

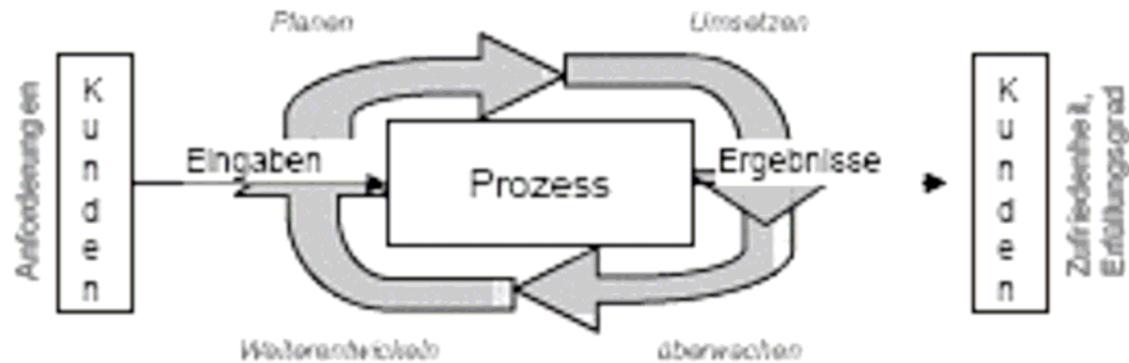


Quelle: DGQ-Band 14-26



# prozeßmanagement: prozesse erkennen (I)

- 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
  - Prozeßeigner
  - 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

