

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:

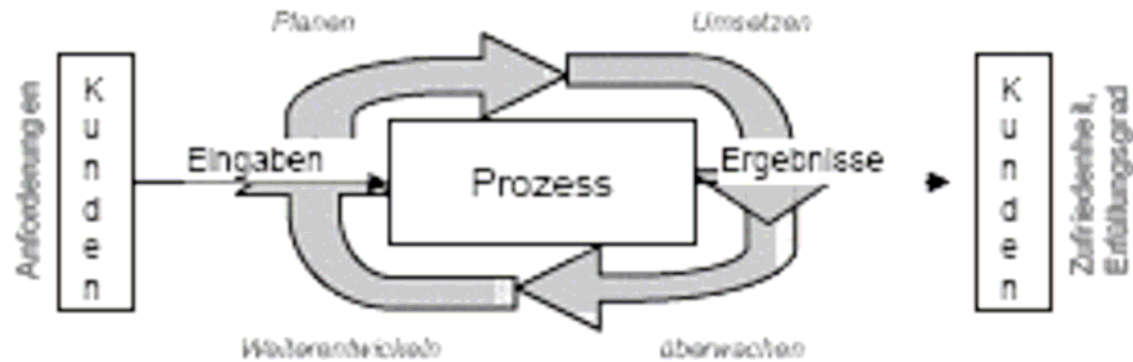


Quelle: DGQ-Band 14-26



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

