

prozeßidentifizierung: ansätze

- *Grundsätzliches Vorgehen zur Identifizierung von Prozessen in Organisationen:*
 - *Top-Down*
 - *Bottom-Up*



prozeßidentifizierung: ausgangsdaten

- *Identifizierung von Prozessen nach dem Top-Down-Ansatz:*
 - *Ausgangsdaten für Identifizierung von Prozessen:*
 - *Zielmärkte und Kunden*
 - *Kundenanforderungen, -bedürfnisse und -erwartungen*
 - *Ausgangsdaten für Gewichtung von Prozessen:*
 - *Strategische Erfolgsfaktoren*
 - *Wettbewerbsstrategien*
 - *Stärken und Schwächen der Leistungserstellung*
 - *Ausgangsdaten für Festlegung von Ziel-/Meßgrößen in Prozessen:*
 - *Kundenanforderungen, -bedürfnisse und -erwartungen*
 - *Leistungserstellungsziele*
 - *Strategische Erfolgsfaktoren*
 - *Wettbewerbsstrategien*
 - *Stärken und Schwächen der Leistungserstellung*



prozeßidentifizierung: kundengruppen

- *Klärung der Zielmärkte/Kundengruppen der eigenen Organisation:*
 - *Kunden der Organisation*
 - *Konzentration auf Kundengruppen in Zukunft*
 - *Leistungen nach den Erwartungen der Kunden heute und in Zukunft*
 - *Leistungsangebot heute und in Zukunft*
 - *Zufriedenheit der Kunden mit der angebotenen Leistung*



prozeßidentifizierung: überprüfung

- *Regelmäßige Überprüfung der identifizierten Prozesse:*
 - *Ausgangsparameter*
 - *Inhaltliche Ausrichtung der Prozesse*
 - *Inhaltliche Umsetzung der Prozesse*

