

# prozessmanagement & qualitätsmanagement

## übung 2

**hannes feuersenger**

wintersemester 2019/2020

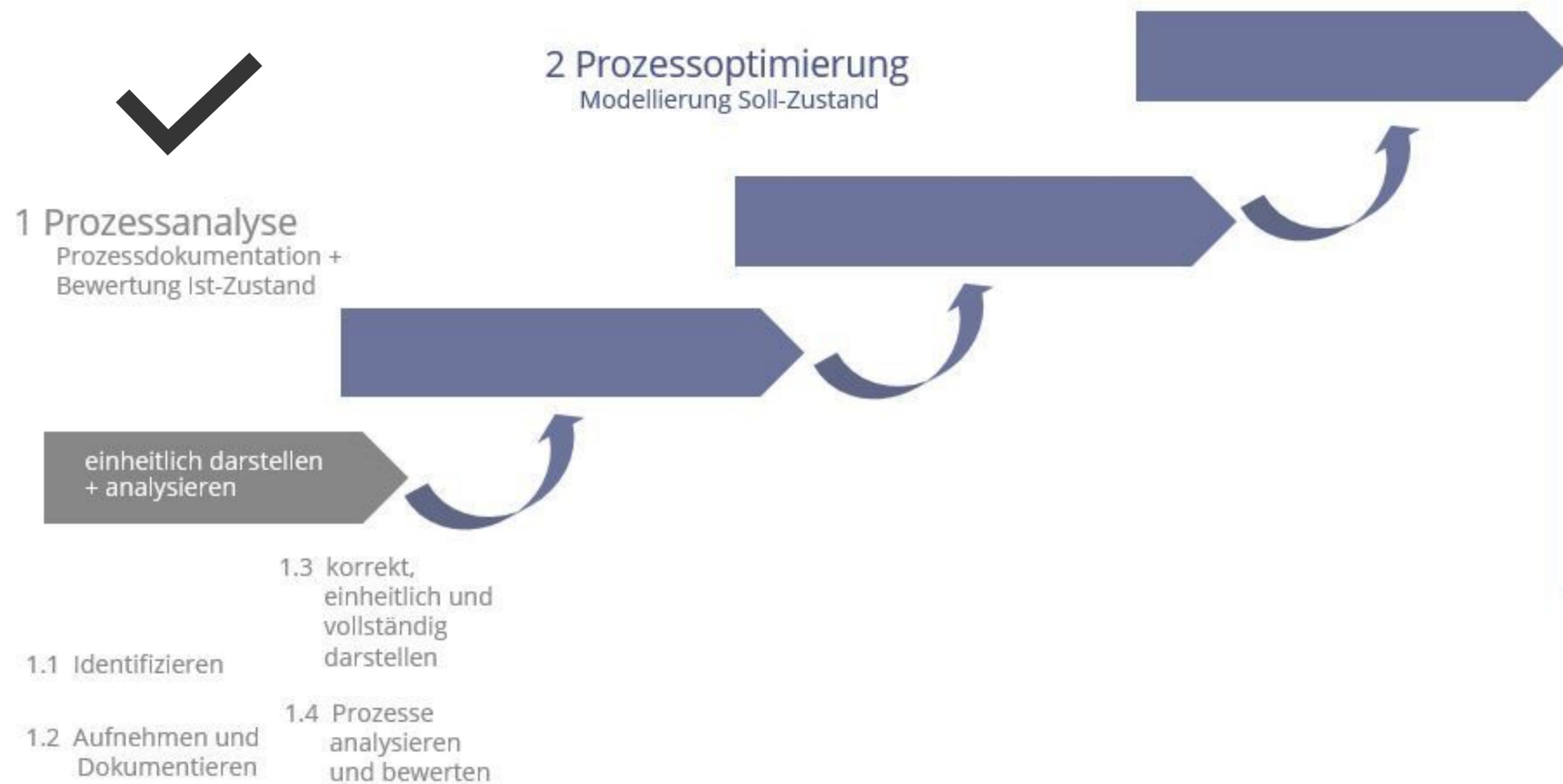
# offene fragen

Gibt es offene Fragen zur Vorlesung oder zur Übung, die wir gemeinsam klären sollen?



# prozessmanagement

Die Durchführung eines Prozessmanagements verlangt eine kontinuierliche Analyse und anschließende Optimierung vorhandener Prozesse

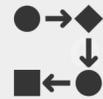


# prozessoptimierung

Im Rahmen der Prozessoptimierung lassen sich im Allgemeinen zwei unterschiedliche Ansätze unterscheiden

- Umfasst alle Maßnahmen, die in einer Organisation der Verbesserung der Gesamtheit sich gegenseitig beeinflussender Vorgänge (Input, Bearbeitung, Output) zwischen einem definierten Ausgangs- und einem definierten Endzustand innerhalb eines Systems in Bezug auf ihre Effektivität, Effizienz und/oder Serviceorientierung dienen
- Ergebnisse aus der Prozessanalyse als Grundlage für die Optimierung verwenden
- Schwachstellen eliminieren und Optimierungspotentiale ausschöpfen

## business process reengineering



- Fundamentales Überdenken und radikales Redesign
- Resultat sind Verbesserungen um Größenordnungen in entscheidenden, heute wichtigen und messbaren Leistungsgrößen
- Zentraler Fokus liegt auf dem Kunden
- Konzentration auf Kernkompetenzen
- Intensive Nutzung der aktuellen Informationstechnologie

## kontinuierlicher verbesserungsprozess



- **Kaizen**: Japanische Lebens- und Arbeitsphilosophie
- Stetige Verbesserung mit möglichst nachhaltiger Wirkung
- Umsetzung im Rahmen des Plan-Do-Check-Act-Zyklus

# prozessoptimierung

Hierbei gibt es verschiedene Möglichkeiten, durch die ein Prozess optimaler gestaltet werden kann

## mögliche optimierungsmaßnahmen

- Eliminieren überflüssiger Prozessschritte
- Beschleunigung durch Parallelisierung von Aktivitäten
- Verbesserung der Qualität der Prozessergebnisse
- Standardisierung von Abläufen und Tätigkeiten zur Beschleunigung und Fehlervermeidung
- Digitalisierung und Automatisierung

## optimierungsmaßnahmen semesteraufgabe

