



wirtschaftsinformatik
managementinformationssysteme

prozeßmanagement

Wintersemester 2014/2015
Arbeitsgruppe Wirtschaftsinformatik
- Managementinformationssysteme -
Prof. Dr. Hans-Knud Arndt



zweck und anwendungsbereich (I): anforderungen an organisationen

- Ständig steigende Anforderungen an Organisationen:
 - Globalisierung und Internationalisierung der Märkte
 - Deregulierung des Wettbewerbs
 - Schnellere technologische Entwicklungen
 - Kürzere Lebenszyklen von Leistungen
 - Homogenisierung der Leistungen
 - Preisverfall und Kostendruck
 - Wertewandel
 - Steigende Ansprüche auf Kundenseite
 - Gesättigte Käufermärkte
 - U.a.



zweck und anwendungsbereich (2): probleme in organisationen (1)

- Effektivitätsprobleme in Organisationen, z.B.:
 - Kein überzeugendes Leitbild
 - Unklare strategische Ziele
 - Mangelhafte Kenntnis von Erfolgsfaktoren und -potentialen
 - Unklare Marktziele
 - Mangelnde Kenntnis der Kundenprobleme, -bedürfnisse, -anforderungen und -erwartungen
 - Unklare Prozeß- und Leistungsziele



zweck und anwendungsbereich (3): probleme in organisationen (2)

- Effizienzprobleme in Organisationen, z.B.:
 - Viele Beanstandungen
 - Viele Fehler
 - Viele Änderungen
 - Hohe Leistungserstellungskosten
 - Lange Durchlaufzeiten
 - Unzureichende Liefertreue
 - Mangelhafte Lieferfähigkeit
 - Hohe Bestände
 - Geringe Flexibilität



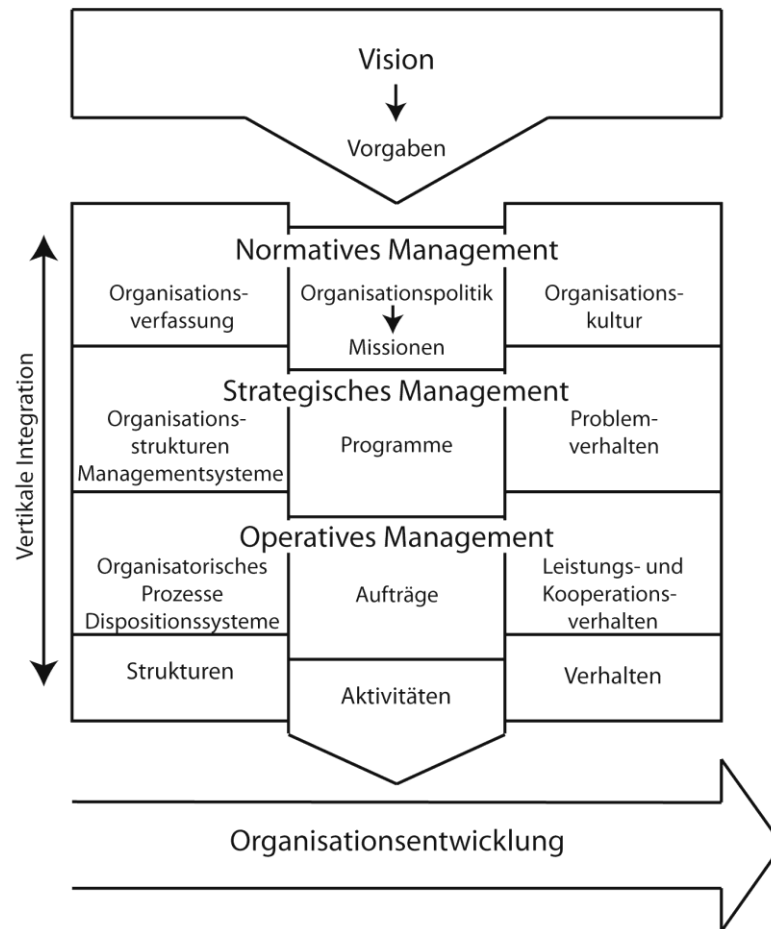
zweck und anwendungsbereich (4): st. galler management-konzept (1)

- St. Galler Management-Konzept:
 - „Leerstellengerüst für Sinnvolles und Ganzheitliches“ (Bleicher)
 - Gliederung der Managementaufgaben einer Organisation ausgehend von einer Vision in horizontaler und vertikaler Richtung
 - Vertikale Gliederung in Ebenen
 - Horizontale Strukturierung in drei Sichten (Aspekte)



zweck und anwendungsbereich (5): st. galler management-konzept (2)

Strukturierung nach dem St. Galler Management-Konzept:



In Anlehnung an Bleicher 1996, S. 81

zweck und anwendungsbereich (6): st. galler management-konzept (3)

- Vision:
 - „Ganzheitlichkeit ist ohne Sinnbezug undenkbar ...“ (Bleicher)
 - Definition „Vision“
 - Komponenten einer Vision:
 - Kreativität
 - Spontaneität
 - Erfahrung
 - Realitätsbezug
 - Offenheit
 - Unterstützung



zweck und anwendungsbereich (7): st. galler management-konzept (4)

- Normatives Management:
 - Generelle Ziele, Prinzipien, Normen und Spielregeln
 - Drei Module:
 - Organisationsverfassung
 - Organisationspolitik
 - Organisationskultur



zweck und anwendungsbereich (8): st. galler management-konzept (5)

- Strategisches Management:
 - Ausrichtung auf Aufbau, Pflege und Ausbeutung von Erfolgspotentialen
 - Drei Module:
 - Organisationsstrukturen
 - Strategische Programme
 - Problemlösungsverhalten der Mitarbeiterschaft



zweck und anwendungsbereich (9): st. galler management-konzept (6)

- Operatives Management:
 - Vollzug der normativen und strategischen Vorgaben durch prozeßhafte Umsetzung
 - Drei Module:
 - Strukturierung des Ablaufs (Prozeßstruktur)
 - Instanziierung einer Prozeßstruktur (Aufträge)
 - Steuerung der Auftragsabwicklung (Leistungs- und Kooperationsverhalten)



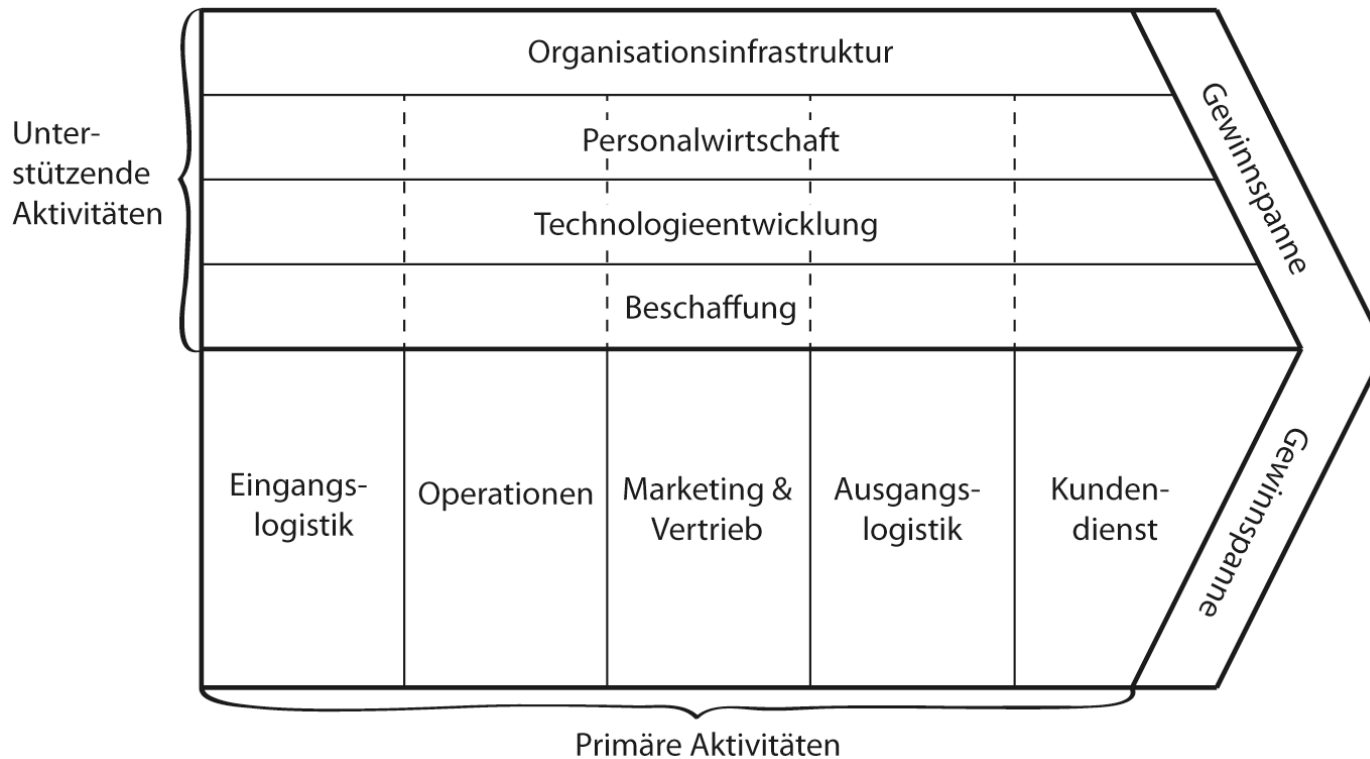
zweck und anwendungsbereich (IO): prozeßorientierter ansatz (I)

- Prozeßorientierter Ansatz:
 - Prozeßorientierung im St. Galler Management-Modell/St. Galler Management-Konzept
 - Modell einer Wertkette (Porter)
 - Prozeßorientierter Ansatz in DIN EN ISO Normen:
 - Qualitätsmanagementsysteme, Umweltmanagementsysteme, Arbeitsschutzmanagementsysteme, Finanzmanagementsysteme, Risikomanagementsysteme
- ⇒ Teil eines Managementsystems



zweck und anwendungsbereich (II): prozeßorientierter ansatz (2)

■ Modell einer Wertkette (Porter):



In Anlehnung an Porter 2000, S. 66

zweck und anwendungsbereich (12): prozeßorientierter ansatz (3)

- Prozeßorientierter Ansatz in DIN EN ISO Normen:
 - Systematisches Erkennen sowie Handhaben verschiedener Prozesse
 - Gedankenmodell:
 - Miteinander verknüpfte und in Wechselwirkung stehende Prozesse
 - Wirksames Betätigen von Organisationen nur durch Erkennen und Handhaben dieser Prozesse

