



wirtschaftsinformatik
managementinformationssysteme

Prozessmanagement Übung 02

Wintersemester 2017/2018



Thema der Übung



Wiederholung der Vorlesung



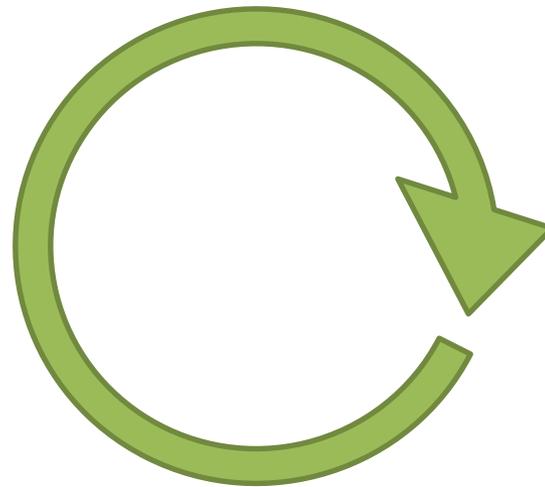
Kundenbedürfnisse



Fragen und Anregungen



Wiederholung der Vorlesung



Wiederholung der Vorlesung

- Definitionen
 - Effektivität und Effizienz
 - Komplexität und Kompliziert
 - Wertschöpfungskette und Wertschöpfungsnetz
 - Geschäftsprozess und Unterstützungsprozess
- Geschäftsmodell
- St. Galler Management Konzept
- Integrationspyramide



Effektivität vs. Effizienz

- *Effektivität vs. Effizienz*

- *Effektivität = „Doing the Right Things“*

- *bezeichnet das Verhältnis von erreichtem Ziel zu definiertem Ziel (Zielerreichungsgrad).*

- *Effizienz = „Doing Things Right“*

- *ist das Verhältnis zwischen einem definierten Nutzen und dem Aufwand, der zu dessen Erreichung notwendig ist.*

(Quelle: Wikipedia)



Komplexität vs. Kompliziert

■ *Komplexität vs. Kompliziert*

- *Die Komplexität eines Systems steigt mit der Anzahl an Variablen, der Anzahl an Verknüpfungen zwischen diesen Variablen sowie der Funktionalität dieser Verknüpfungen.*
- *Ein Sachverhalt ist kompliziert, wenn zwischen einer Vielzahl von Komponenten sich untereinander bedingende logische Beziehungen vorliegen, die so nicht einfach aufzulösen sind und sich damit dem einfachen Verständnis entziehen.*

(Quelle: Wikipedia)



Wertkette nach Porter



(Quelle: Porter, 2000)

Organisationsstruktur

- Aufbauorganisation



- Ablauforganisation

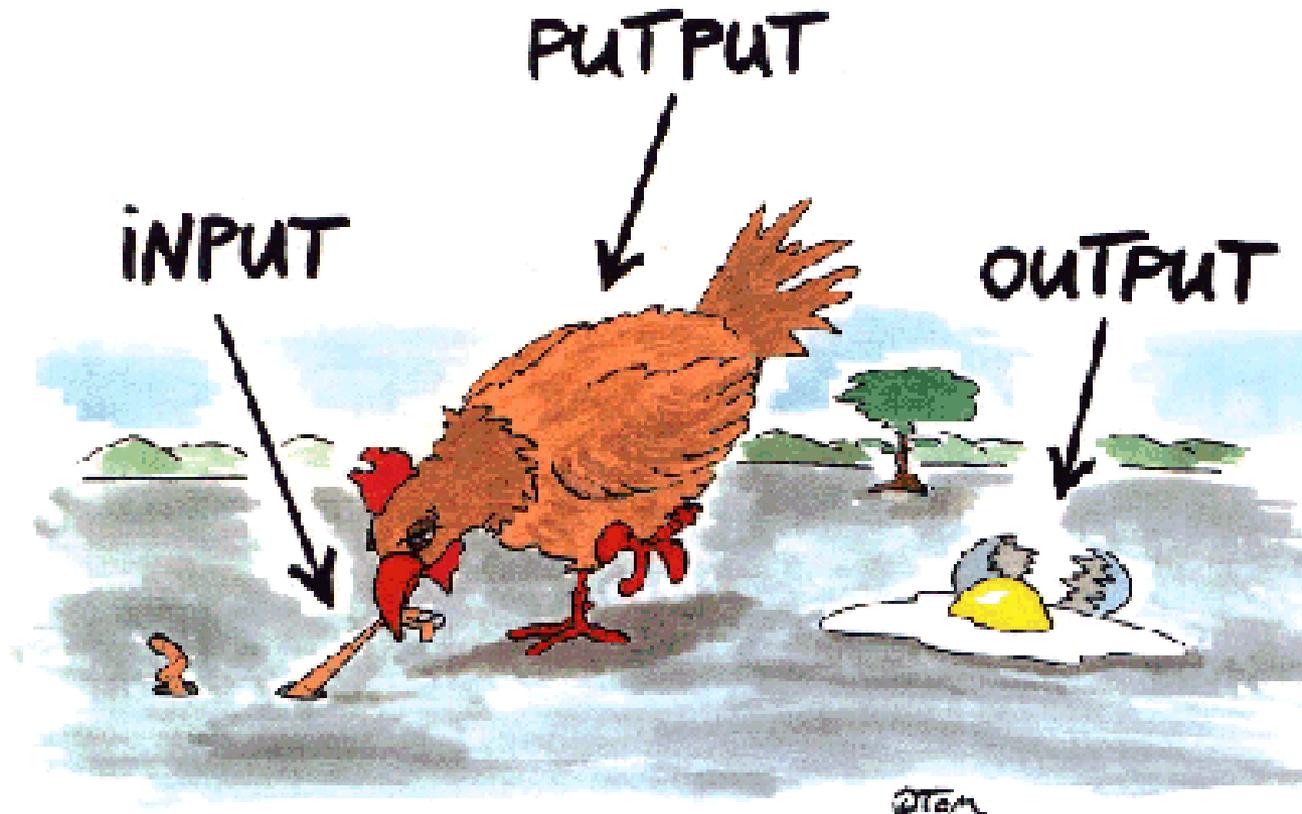


Prozess

„Unter einem **Prozess** wird eine inhaltlich abgeschlossene, zeitlich und sachlogische Abfolge der Funktionen, die zur Bearbeitung eines betriebswirtschaftlich relevanten Objektes notwendig sind, verstanden“
(Becker/Schütte, 1996)



Prozess II



(Quelle: <http://www.wiwi.uni-jena.de/Entscheidung>)

Geschäftsprozess

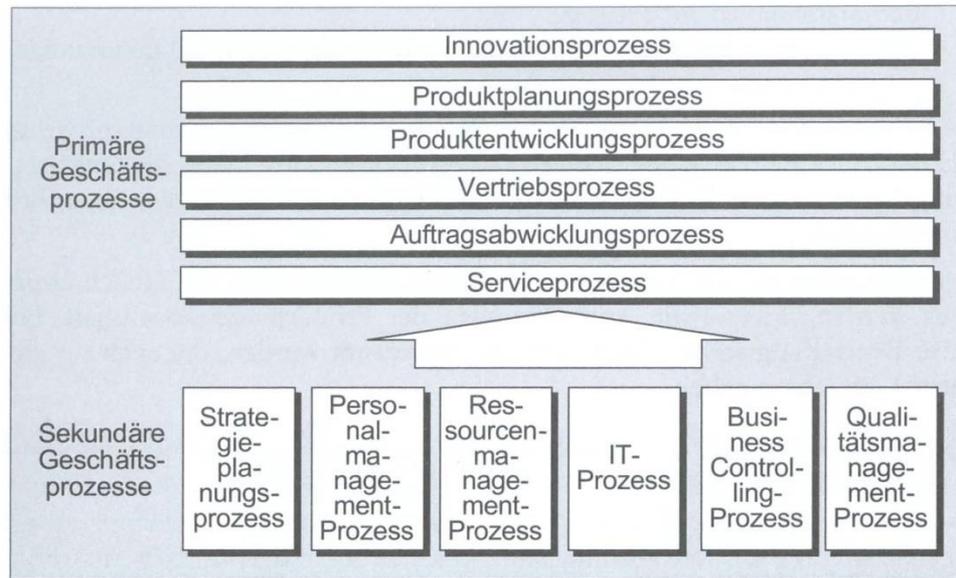
- "Als Geschäftsprozesse werden die erfolgsrelevanten grundlegenden Unternehmenstätigkeiten, die zur Umsetzung der Unternehmensziele und Sicherung des Unternehmenserfolgs dienen, definiert. Sie beschreiben die wesentlichen Aufgaben, die das Geschäft eines Unternehmens charakterisieren."

(Rohloff, 1995)



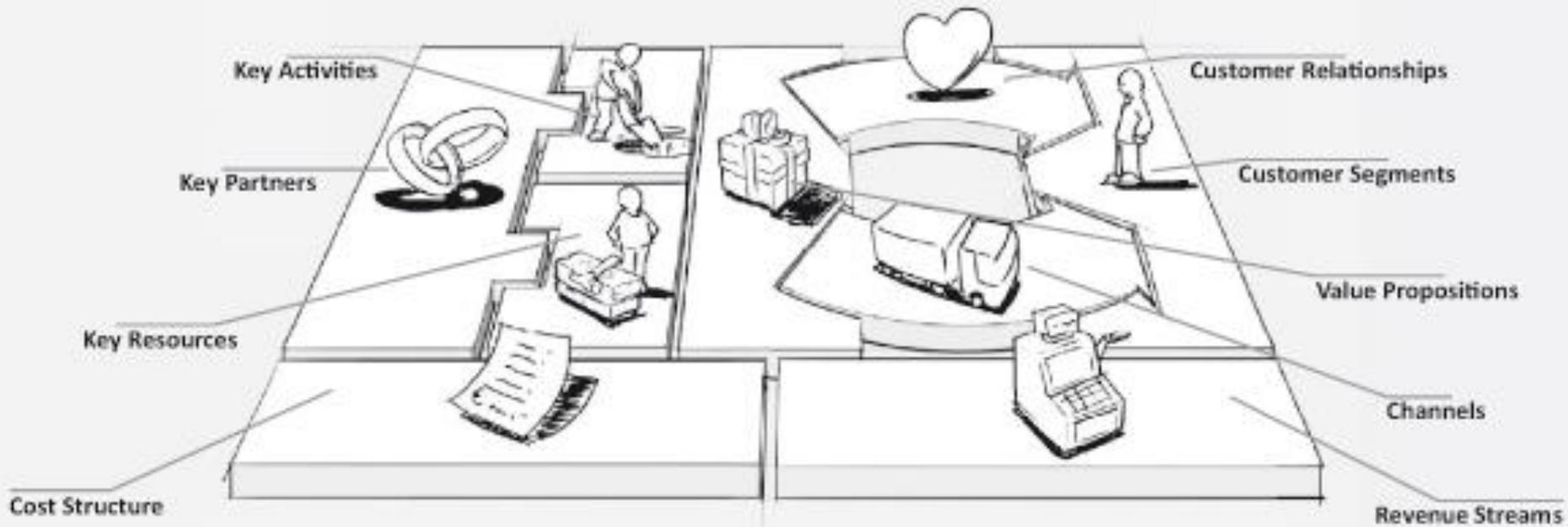
Unterstützungsprozess

- Prozesse, die die Durchführung der Geschäftsprozesse ermöglichen und unterstützen



(Quelle: Schmelzer/Sesselmann, 2004, S. 57)

Geschäftsmodell



Osterwalder (2009)

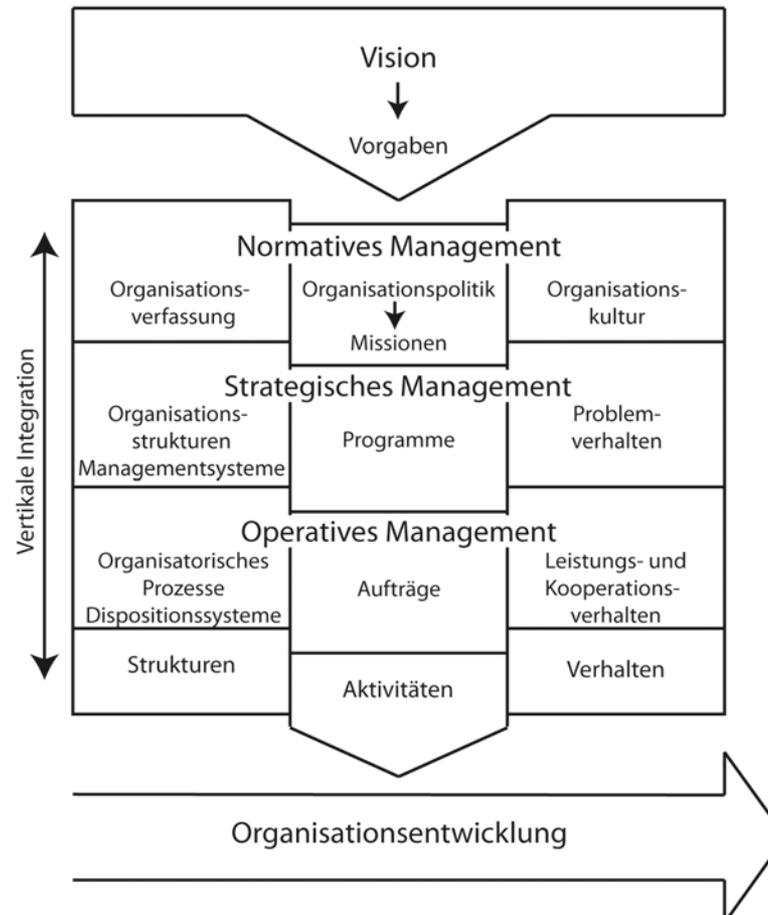


Geschäftsmodell

Strategie- Komponente	Strategiemodell	Ressourcenmodell	Netzwerkmodell
	Business Model Mission Strategische Positionen u. Entwicklungspfade Business Model Value Proposition	(Kern)Kompetenzen (Core)Assets	Business Model Netzwerke Business Model Partner
	Kunden- und Markt- Komponente	Kundenmodell	Marktangebotsmodell
	Customer Relationships/ Target Groups Channel Configuration Customer Touchpoint	Wettbewerber Marktstruktur Value Offering/ Products & Services	Revenue Streams Revenue Differentiation
Wert- schöpfungs- Komponente	Leistungserstellung	Beschaffungsmodell	Finanzmodell
	Produktionsmodell Value Generation	Ressourcenbeschaffung Informationen	Finanzierungsmodell Kapitalmodell Kostenstrukturmodell

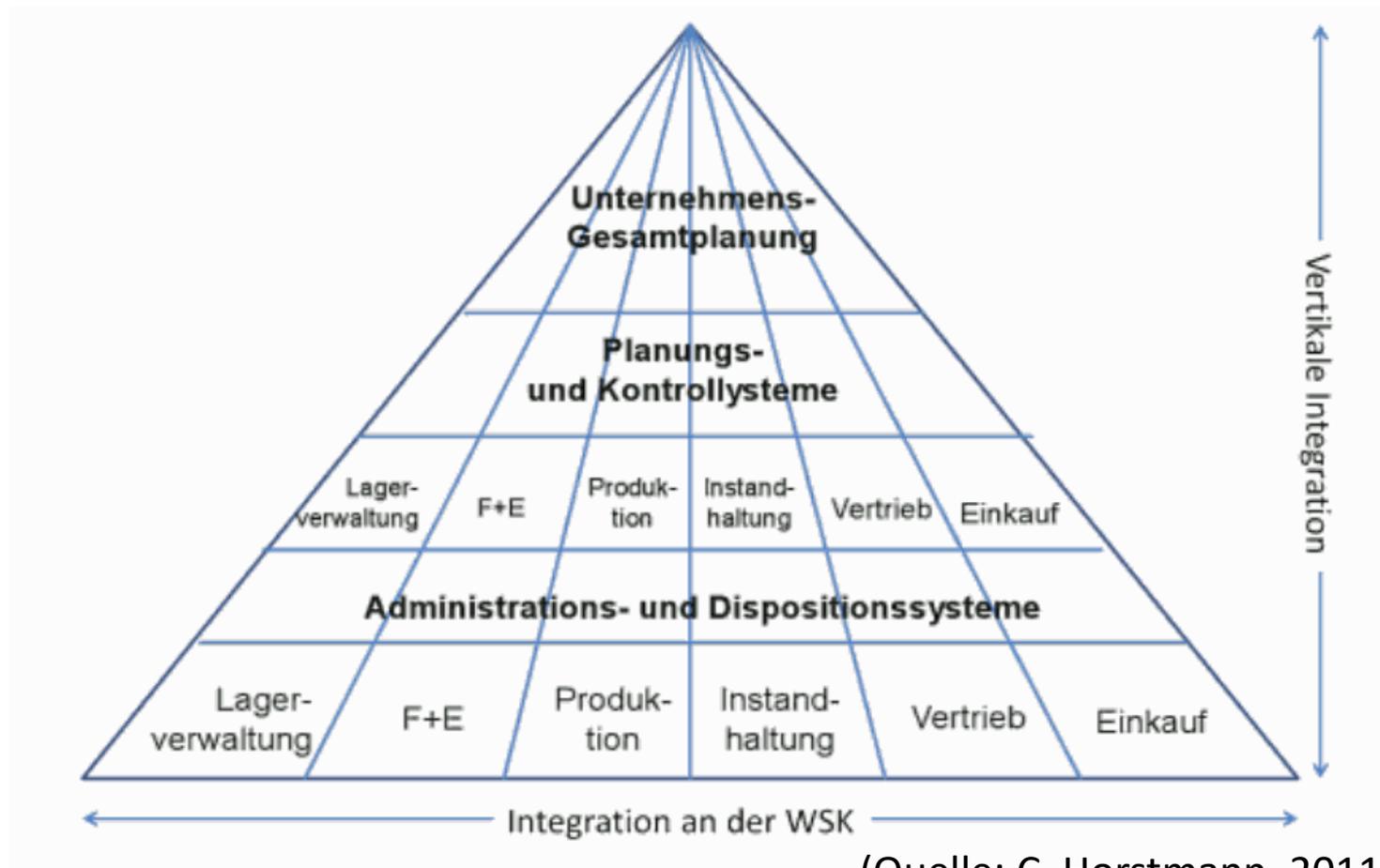
Wirtz (2010)

St. Galler Managementkonzept



(In Anlehnung an Bleicher 1996, S. 81)

Integrationspyramide nach Mertens



(Quelle: C. Horstmann, 2011)

Kundenbedürfnisse



Kundenbedürfnisse

- Langfristigen Erfolg der Organisation sicherstellen

- Globalisierung
- Wettbewerb
- Kostendruck
- Innovationen



→ Kundenbedürfnisse erfüllen

Innovation – Digitale Transformation

- <https://www.youtube.com/watch?v=d54aGJFxSEo>
- <https://www.youtube.com/watch?v=yZn0r4ik0fl>
- <https://www.youtube.com/watch?v=kty0xCgIYjA>
- <https://www.youtube.com/watch?v=tpufHGL4C38>



Fragen und Anregungen

