

Prozesse

Ablauforganisation & Prozessmanagement

Prozessmanagement

„Prozessmanagement umfasst planerische, organisatorische und kontrollierende Maßnahmen zur zielorientierten Steuerung der Wertschöpfungskette eines Unternehmens hinsichtlich Qualität, Zeit, Kosten und Kundenzufriedenheit.“ (Gaitanides, M./Scholz, R./Vrohling, A./Raster, M. (1994), S. 3).

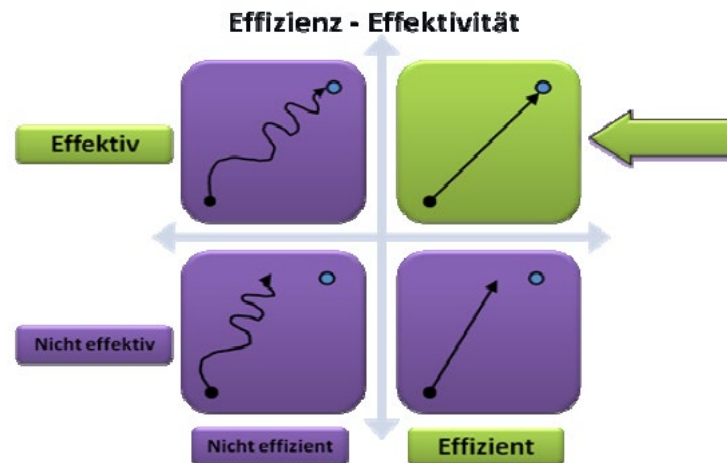
- Integriertes Konzept aus Führung, Organisation und Controlling
- Ermöglicht gezielte Steuerung der Geschäftsprozesse
- Durch den Fokus auf Kundenbedürfnisse wesentlicher Beitrag zur Erreichung von Unternehmenszielen

Effektivität und Effizienz

- **Sinn** von Prozessmanagement hinsichtlich **Effizienz**:
 - -> Die Dinge richtig tun
- **Sinn** von Prozessmanagement hinsichtlich **Effektivität**:
 - -> Die richtigen Dinge tun
- Aus Sicht von **Kunden**:
 - -> Effektivität = optimale Erfüllung seiner Wünsche, Bedürfnisse und Erwartungen
- Deshalb: Kundenzufriedenheit ist ein **essenzielles Mittel zur Bewertung** von Prozesseffektivität.

Effektive Prozesse

- Erstellung von Kundenleistungen unter **geringstmöglichem Ressourceneinsatz**
- Je besser die **Effizienz**, umso **geringer die Kosten** der Leistungserstellung
 - Somit lässt sich auch einfacher ein marktfähiger Preis anbieten



Prozessschnittstellen

- Die Anzahl von Schnittstellen, welche aus der Organisationsstruktur ersichtlich sind, kann zu **Reibungsverluste** in Prozess und Übergangszeit führen.
- Schnittstellen können dann **wiederholende Arbeiten** haben und **Prozesskosten** erhöhen.
 - (Ein Unternehmen will immer unnötige Ausgaben vermeiden)
- Gleichzeitig steigen mit der Anzahl an Schnittstellen die **Abstimmungsschwierigkeiten**
 - Prozessergebnisse müssen an das Team des Folgeprozesses übergeben werden.

Prozessschnittstellen

„Liegt die Anzahl der Schnittstellen in Prozessen
über dem betriebsnotwendigen Minimum, so hat dies einen negativen Einfluss auf alle
Effizienzkriterien.“

Quelle: prozess- & qualitätsmanagement – grundlagen für techniker. (Dietmar Kilian, herbert Holzner und Peter Mirski)

Quelle: modifiziert nach Becker welcher T. oder J. (2005)

Kundenorientierung

- Voraussetzung für Prozessmanagement ist **Kundenorientierung**
 - Gilt für klassische Organisationen (funktional/divisional)
- Bedeutet allerdings einen **Paradigmenbruch** mit jahrzehntelangen Verhaltensweisen.
- Durch den **Spartenegoismus** geht oft der Bezug zu Kunden und damit das Verständnis für deren Wünsche und Probleme verloren.
- **Die Einführung von Prozessmanagement hat das Primärziel, eine Optimierung für das gesamte Unternehmen zu erreichen.**
 - Ist Zustand sollte mittels Kundenbefragung, Erwartungen und Anforderungen erhoben werden.
 - **NICHT** über Erfahrungswerte oder Aussagen des Vertriebs (subjektiv, lückenhaft, Spartenbezogen)

Zusammenfassung

- Ein Prozess **verknüpft** Arbeitsschritte zur Erstellung einer Leistung
 - Der Input erfolgt durch Prozesslieferanten (Wenn ich ein Auto lackieren soll, ist der Prozessinput jener Prozess, welcher vor meinem an der Reihe war.
 - Der Output ist für die Prozesskunden bestimmt (Nachdem ich ein Auto lackier habe, übergebe ich zum nächsten Prozess wie zB „Polieren“)
- Prozess orientiert sich an **Unternehmenszielen**
- **Primäre Geschäftsprozesse** sind für die Wertschöpfung da. Sie setzen Kundenanforderungen voraus und orientieren sich an der optimalen Erfüllung dieser.
- **Sekundäre Geschäftsprozesse** erzeugen Leistungen für Primäre Prozesse. (werden auch unterstützende Prozesse genannt)
- **Effektivität:** Die richtigen Dinge tun -> Erwartungen und Bedürfnisse der externen Kunden werden erfüllt.
- **Effizienz:** Leistungserstellung mit geringstmöglichem Ressourceneinsatz. (Zeit und Kosten gering von Prozessen gering halten)

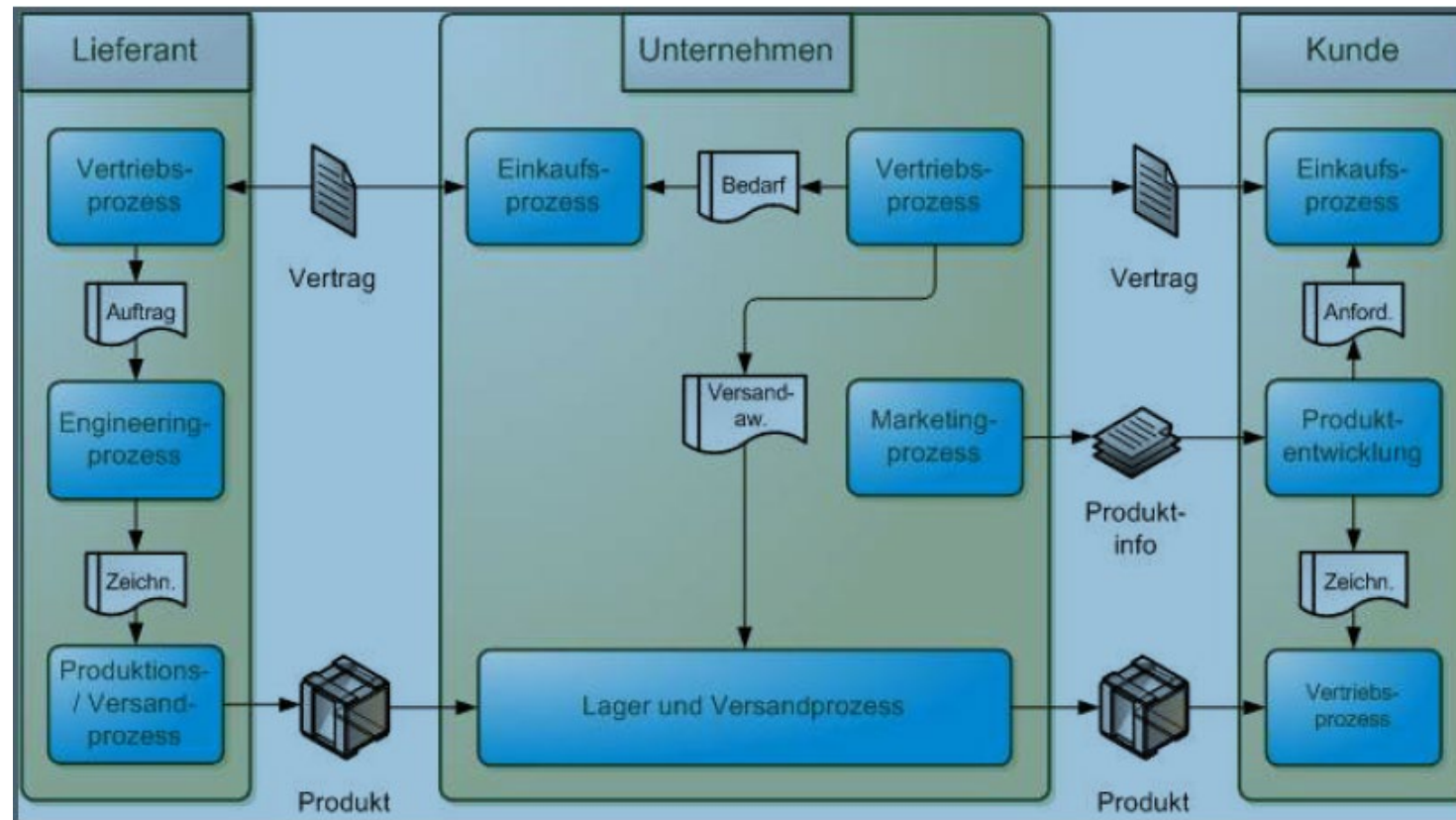
Dokumentation von Prozessen

- Umfasst alle Dokumente, die im Zuge der Prozessgestaltung erstellt werden.
 - Interne und externe Kommunikation der Prozesse
 - Prozesskoordination (Abläufe, Zuständigkeiten, Aufgaben)
 - Prozessanalysen
 - Unterstützung bei der Einarbeitung von neuen Mitarbeitern
- Dies geschieht mittels **Prozesslandkarten** und **Unternehmensprozessmodellen** (Ablauforganisation)
- Umfang von solch einer Dokumentation hängt von der **Größe und Komplexität** des Unternehmens ab.

Prozesslandkarte

- Die **Prozesslandkarte (PLK)** soll als **Deckblatt** einen Überblick aller Prozesse des Unternehmens darstellen.
- Die Ausgangsgestaltung dieses Deckblatts orientiert sich an den Bedürfnissen des Unternehmens.
- Soll interne sowie externe Prozesse abbilden
 - Interne: **Workflow Charts**
 - Externe: Prozesse auf Kunden und Lieferantenseite
- Prozesslandkarte...
 - ... hilft bei der Kommunikation mit Marktpartnern
 - ... hilft bei der Dokumentation von Information
 - ... hilft bei der Implementierung von Supply Chain Lösungen.

Prozesslandkarte



Quelle: prozess- & qualitätsmanagement – grundlagen für techniker. (Dietmar Kilian, herbert Holzner und Peter Mirski)

Quelle: Prozesslandkarte Quelle: modifiziert nach Best/Weth (2006), S. 57

Übungsaufgabe

Überlegt euch, welche Prozesse das Unternehmen **Cineplexx** betreffen.
Achtet hierbei darauf, auf **Lieferanten**, **Unternehmen** und **Kunden** Bezug zu nehmen.
Erstellt eine **Prozesslandkarte** für das Unternehmen Cineplexx.

Hierfür habt ihr diese und nächste Stunde Zeit. Anschließend bitte ich euch das Dokument hochzuladen, damit es bewertet werden kann.

Ende

Ende