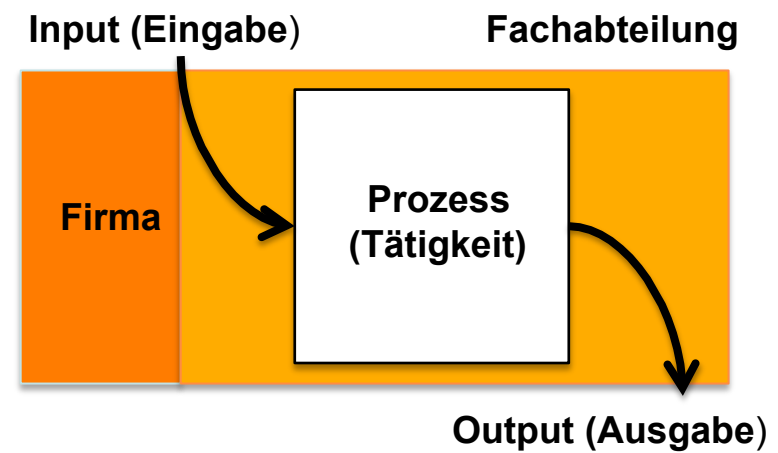


Prozessmanagement Grundlagen

Veranstaltung
Datum
Ort

Name des Präsentators
Firma



Überblick zum Inhalt

Herausforderungen für Unternehmen

Warum beschäftigt man sich mit Prozessen?

Was ist ein Prozess?

Woran erkennt man einen Prozess?

Welche Eigenschaften haben Prozesse?

Wie unterscheidet / kategorisiert man Prozesse?

Prozesskategorien

Beispiele für Primärprozesse

Beispiele für Sekundärprozesse

Gründe für eine Prozessorientierung

Was bedeutet Prozessbetrachtung für die

Organisationseinheiten ?

Warum sind die Schnittstellen im Unternehmen so schwierig zu managen?

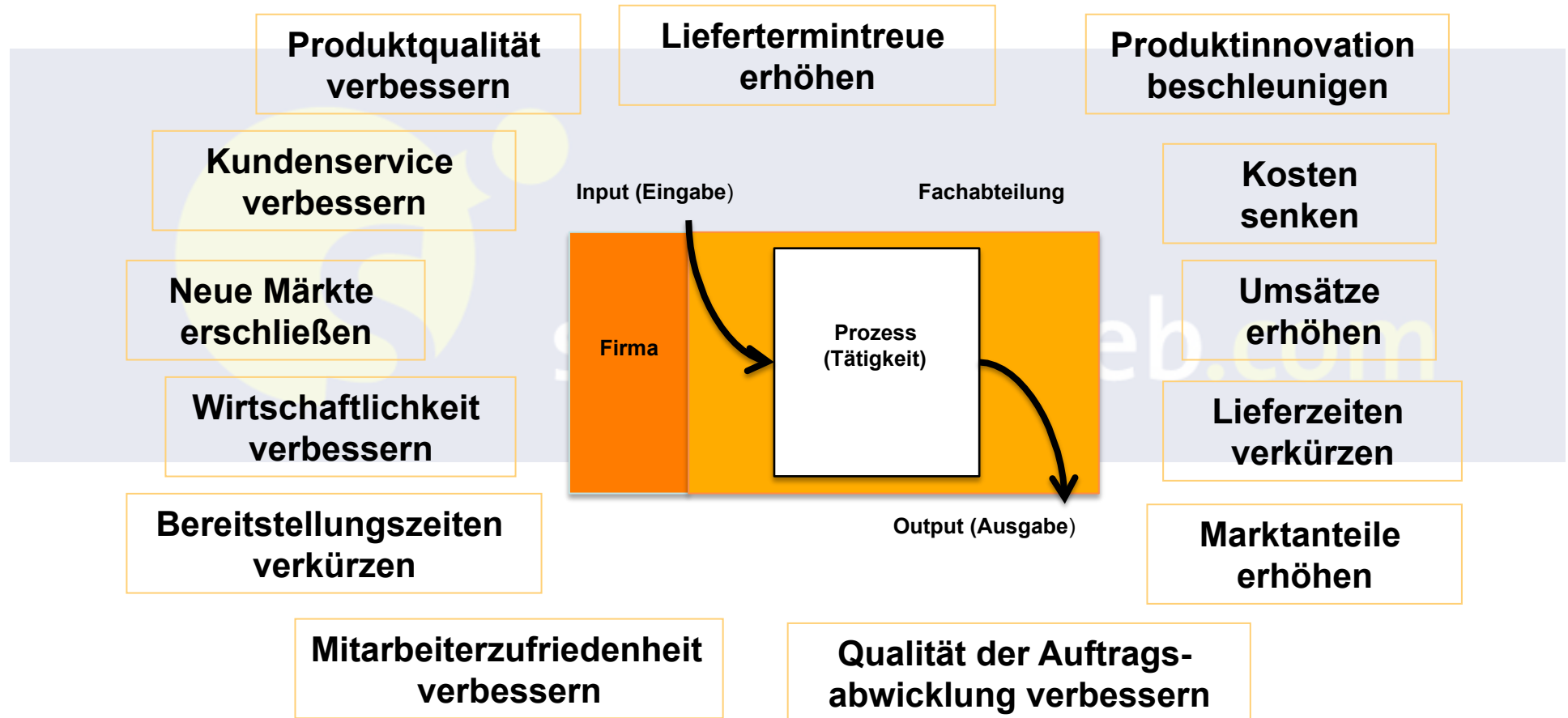
Regelkreis des Prozessmanagements

Wie sieht eine Prozessdarstellung aus?

Wie kann man Prozesse darstellen?

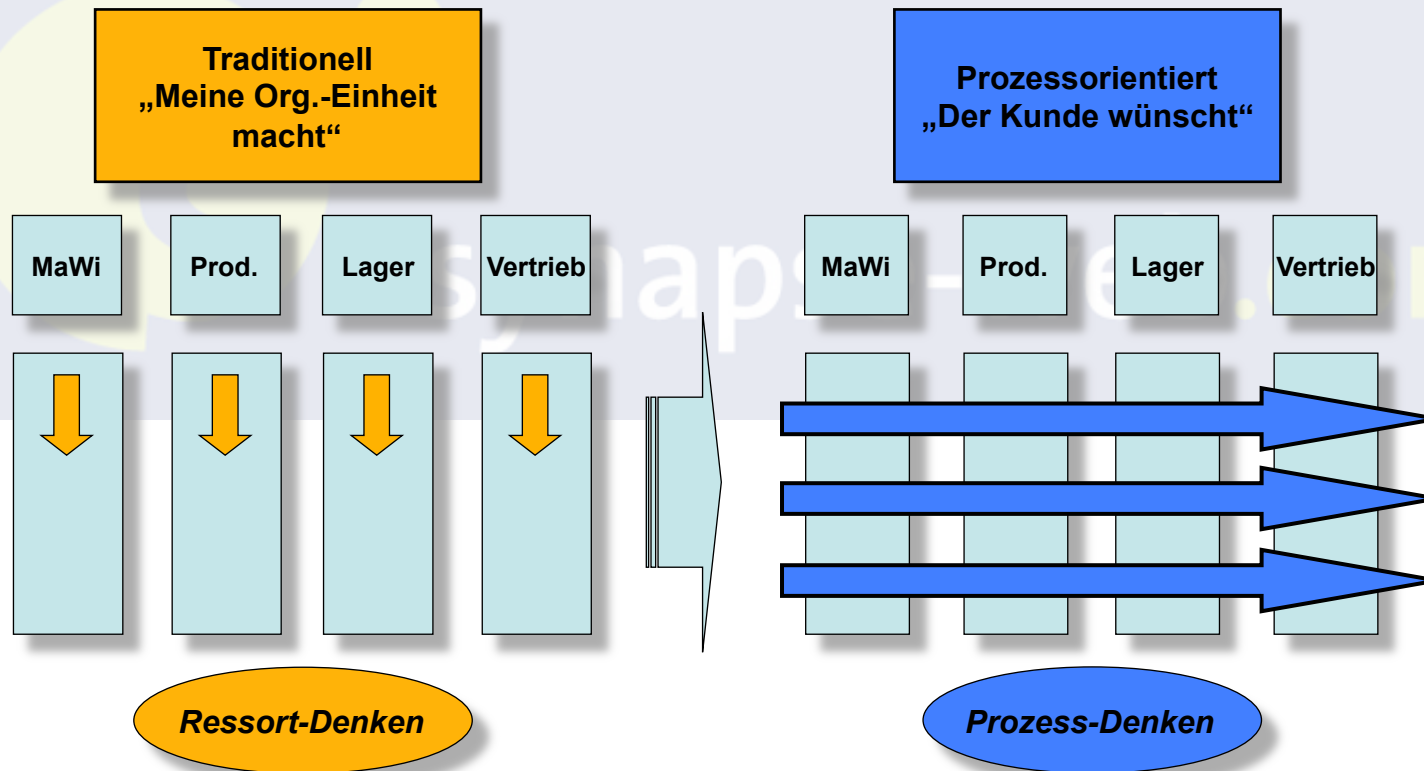
Wie kommt man zu einer Prozessdokumentation?

Herausforderungen für Unternehmen



Warum beschäftigt man sich mit Prozessen?

Die Prozessbetrachtung verfolgt das grundsätzliche Ziel, im Unternehmen eine Verlagerung des Denkens in einzelnen Organisationseinheiten in Richtung des übergreifenden, kundenorientierten und wertschöpfenden Prozessdenkens zu erzielen.



Warum beschäftigt man sich mit Prozessen?

Prozessmanagement ist Grundlage für Prozessbeherrschung und Fehlerreduzierung.

Erschließung Potential für Fehlleistungsverringerung und Verbesserung in verketteten Abläufen (Um Reibungspunkte zu identifizieren und zu beseitigen)

Um eine höhere Kundenzufriedenheit zu erreichen (intern und extern)

Einen besserer Informationsfluss sicherzustellen

Abbau/Vereinfachung von Schnittstellen voranzutreiben

Leichtere Entscheidungen bei Prozessverantwortlichkeiten treffen zu können

Um ein größeres, gegenseitiges Verständnis, der am Prozess Beteiligten zu erreichen („Ziehen an einem Strang“). Er kennt nicht nur einen Teilschritt, sondern den gesamten Ablauf

Um Auswirkungen und Bedeutung der eigenen Tätigkeit darzustellen

Was ist ein Prozess?

Jede Arbeit ist ein Prozess. Eine Folge von Tätigkeiten, die ein Ergebnis bewirken.

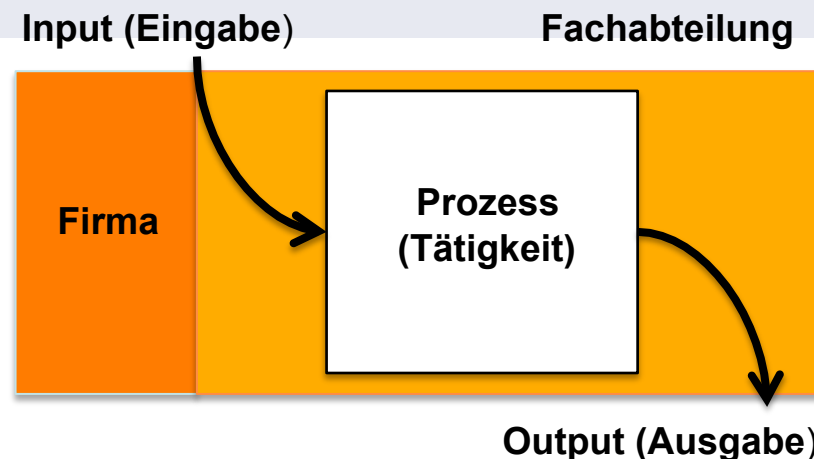
Nach ISO 9000 ist ein Prozess:

ein System von Tätigkeiten, durch welche Eingaben mit Hilfe von Mitteln in Ergebnisse umgewandelt werden.

Jede Tätigkeit, die Eingaben erhält und diese in Ergebnisse umwandelt, ist ein Prozess. Bei der Entstehung eines Produktes laufen viele Prozesse ab.

Die systematische Erkennung und Beherrschung dieser Prozesse ist der prozessorientierte Ansatz zum Management.

Beispiel:



Woran erkennt man einen Prozess?

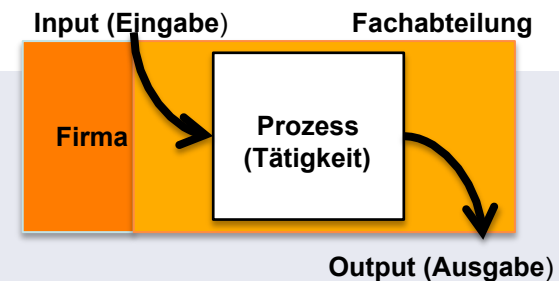
Was ist ein Prozess?

eine logisch zusammengehörende Folge von Aktivitäten und Ereignissen

die dem Prozesskunden einen Nutzen bringen

zur Erreichung der Unternehmensziele beitragen und

einen definierten Input und Output haben.



Wozu brauchen wir Prozesse?

die Prozessbeschreibungen ermöglichen Transparenz der Unternehmensabläufe

die Analyse und Verbesserung von Prozessen wird ermöglicht

die Betrachtung abteilungsübergreifender Aktivitäten schafft Prozessverständnis

Welche Eigenschaften haben Prozesse?

Prozesse...

sind zielgerichtet,

schaffen einen Mehrwert,

sind auf betriebliche Rahmenbedingungen abgestimmt,

umfassen mehrere Aufgaben, die zielgerichtet koordiniert werden müssen,

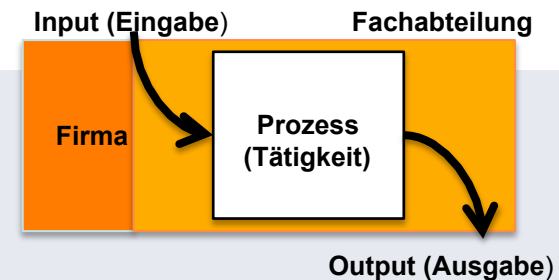
werden von mehreren Personen und Abteilungen bearbeitet,

erbringen betriebliche Leistungen (z.B. Produkte, Aufträge etc.),

haben einen definierten Anfang und ein Ende und

die einzelnen Aufgaben sind häufig vernetzt und interdependent (d.h. sie stoßen einander an),

können durch ein Verb beschrieben werden.



Wie unterscheidet / kategorisiert man Prozesse?

Es gibt mehrere Arten von Prozessen:

Geschäftsprozesse: Ist eine Oberbegriff für alle im Unternehmen ablaufenden Prozesse und dient zur Abgrenzung zu technischen Prozessen. Geschäftsprozesse beschäftigen sich mit dem Material-, Werte- und Informationsfluss.

Beispiel: Produktionsplanung

Kernprozesse: Sind Geschäftsprozesse, die wesentlich zur Wertschöpfung eines Unternehmens beitragen. Sie stellen die Kernkompetenz eines Unternehmens dar.

Beispiel: Innovationsprozess

Supportprozesse: Sind nicht direkt an der Wertschöpfung beteiligt. Unterstützen die Aktivitäten in den Kernprozessen und stellen sicher, dass die Kernprozesse reibungslos ablaufen.

Beispiel: Personalbeschaffungsprozess

Teilprozesse: Dienen zur Untergliederung von Geschäftsprozessen. Jeder Geschäftsprozess kann in mehrere Teilprozesse untergliedert werden. Teilprozesse helfen eine systematische Übersicht und Strukturierung von Geschäftsprozessen zu ermöglichen.

Beispiel: Geschäftsprozess Marketing
Teilprozess Marktforschung

Wie unterscheidet / kategorisiert man Prozesse?

Teilprozesse: dienen zur Untergliederung von Geschäftsprozessen
jeder Geschäftsprozess kann in mehrere Teilprozesse untergliedert werden

Teilprozesse helfen eine systematische Übersicht und Strukturierung von Geschäftsprozessen zu ermöglichen

Beispiel: Geschäftsprozess Marketing
 Teilprozess Marktforschung



synapse-web.com