

Prozessanalyse



- ▶ Prozesse werden in Kerngeschäftsprozesse und Unterstützungsprozesse eingeteilt. Die Kernprozessgeschäfte leisten einen hohen Beitrag zur Wertschöpfung und sind kundennah.
- ▶ Die Unterstützungsprozesse tragen nicht direkt etwas zur Wertschöpfung bei, unterstützen aber die Kerngeschäftsprozesse oder sind zur Verwaltung notwendig. Sie haben keine direkte Schnittstelle zum Kunden.



Kerngeschäftsprozesse
<ul style="list-style-type: none">▪ Vertrieb▪ Montage▪ Marketing▪ Herstellung▪ Auftragsabwicklung▪ Wareneingangsprüfung

Unterstützungsprozesse
<ul style="list-style-type: none">▪ Mahnwesen▪ Finanzierung▪ Lohnabrechnung▪ Mitarbeiterverwaltung▪ Debitorenbuchhaltung▪ Kreditorenbuchhaltung

- ▶ Folgendes sollte bei der Auswahl der Prozesse beachtet werden, um die Umorganisation möglichst wirkungsvoll zu gestalten:
 - Wählen Sie die Prozesse, die in den größten Schwierigkeiten stecken.
 - Besonders effektiv ist es, Prozesse zu wählen, die sich stark auf die Kunden des Unternehmen auswirken.
 - Eine enorme Wirkung erzielt die Umorganisation bei Prozessen, die im Unternehmen besonders häufig durchgeführt werden und in einem hohen Grad standardisiert sind.
 - Ausufernder Informationsaustausch und mehrfach vorhandene Daten sind Anzeichen für das schlechte Funktionieren von Prozessen.
 - Auf keinen Fall dürfen Sie die Erfolgchancen bei der praktischen Umsetzung außer Acht lassen.

- ▶ "Effektiv" und "effizient" bedeuten "wirksam, erfolgreich". Effektiv bezieht sich auf wirksame Ergebnisse, effizient auf wirksame oder erfolgreiche Methoden.

Anforderungen an Prozesse

- Effizienz
- Effektivität
- Einmaligkeit
- Steuerbarkeit
- Kontrollierbarkeit
- Kundenorientierung
- Anpassungsfähigkeit
- Ausreichende Unterstützung durch IT-Systeme
- Optimale Informationsversorgung aller Beteiligten