

## Prozessmanagement Was bedeutet Prozessorientierung?

Ein Prozess \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

### **Das neue Denken im Unternehmen: Prozessorientierung**

In der Vergangenheit wurden Unternehmen vielfach nach Funktionen ausgerichtet. Die Einheiten: Einkauf, Wareneingang, Produktion, Logistik, Arbeitsvorbereitung waren meistens eigenständige Abteilungen. Innerhalb der Abteilungen erfolgte gleichzeitig eine Gliederung nach Funktionen z. B. in der Produktion, die Dreherei und Fräserei oder Disposition und Montagesteuerung in der Logistik. Dabei ging häufig der Blick für den Gesamtprozess verloren. Zielkonflikte zwischen den verschiedenen Funktionsbereichen führten oft zu unübersichtlichen, langwierigen und aufwändigen Abläufen.

### **Probleme einer funktionsorientierten Organisation**

Die funktionsorientierte Organisation ist geprägt von Abteilungs- und Bereichsdenken. Zur Erledigung der Aufgaben ist ein hoher Abstimmungsaufwand erforderlich, der nicht selten Zielkonflikte hervorbringt. An den Schnittstellen zwischen den Abteilungen kann es wegen mangelnder Kommunikation und Information zu Engpässen kommen. Häufig werden Informationen und Daten mehrfach erfasst (Datenredundanz) und es kommt zu Datenbrüchen (Daten werden auf verschiedenen Medien erfasst).

### **Das neue Denken**

Prozessorientierung heißt, dass die Prozesse und nicht funktionale Aspekte Priorität haben. Mit der Ausrichtung nach Prozessen sollen klare Verantwortungen für Kosten und Termine geschaffen werden. Einander folgende Tätigkeiten eines Prozesses werden möglichst in eine Hand gelegt. Geschäftsprozesse finden Ausdruck in Handlungen, Tätigkeiten, Verrichtungen zur Schaffung von Produkten und Dienstleistungen. Es sind zusammenhängende Folgen von Tätigkeiten zur Erfüllung betrieblicher Aufgaben mit Nutzung computerunterstützter Informationssysteme. Geschäftsprozesse sind z. B. die Erstellung eines Angebotes, die Beschaffung von Leistungen oder die Abwicklung des Zahlungsverkehrs.

Im Mittelpunkt eines Prozesses steht \_\_\_\_\_.



Zu den Kunden zählen sowohl



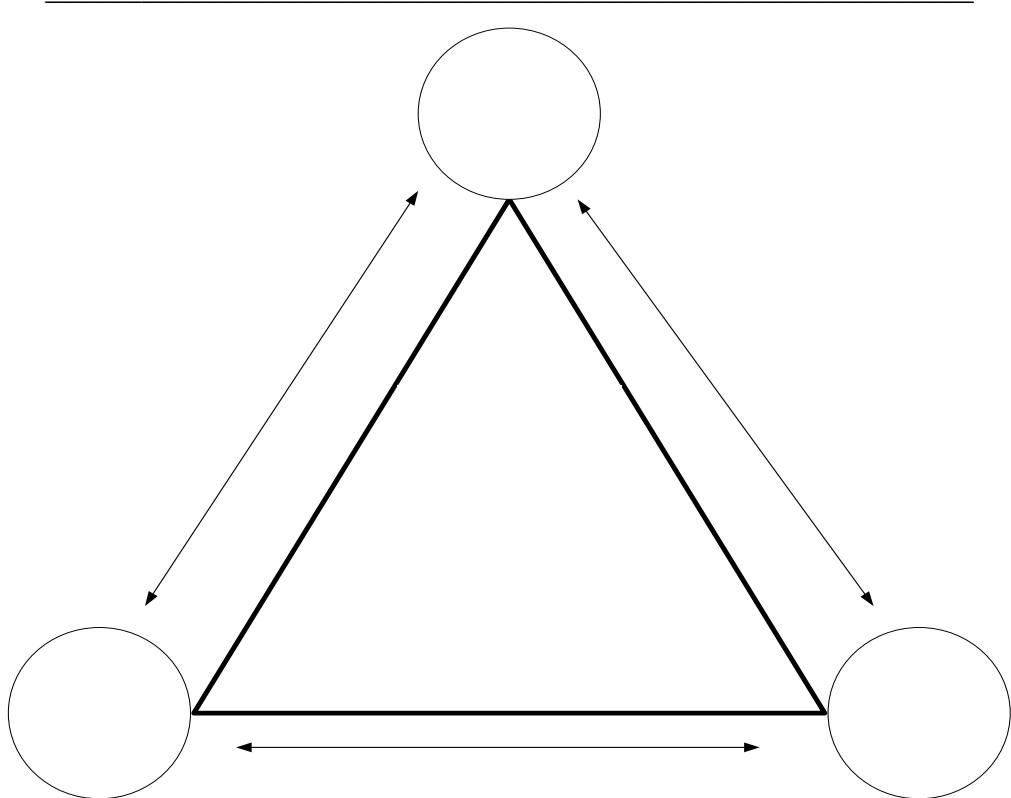
\_\_\_\_\_



\_\_\_\_\_

Ein Prozess, der von externen Kunden ausgeht, wird \_\_\_\_\_ genannt.

Die optimale Gestaltung eines Geschäftsprozesses:

**KERNFRAGEN:**

- ✓ Werden die richtigen Prozesse betrieben?

= \_\_\_\_\_



\_\_\_\_\_ von Prozessen

**KERNFRAGEN:**

- ✓ Werden Prozesse richtig betrieben?

= \_\_\_\_\_



\_\_\_\_\_ von Prozessen