

PROZESSMANAGEMENT: DEFINITION

Fokus der Prozessreorganisation und Ausgangspunkt einer Prozessdefinition ist stets der Kunde:

- Welche Bedürfnisse/Probleme hat dieser?
Wie sieht der Beschaffungsprozess bei ihm aus?
- Wie kann dem Kunden bei der Lösung seiner Probleme geholfen werden?
Welche Leistungen bedeuten für ihn zusätzlichen Nutzen?
- Wie erbringt der Prozess die Leistungen?
Welche Unterstützungs- und Führungsprozesse sind notwendig?
- Hat der Ablauf strategische Bedeutung?
Beeinflusst er kritische Erfolgsfaktoren des Unternehmens?
- Bindet der Prozess einen erheblichen Teil der Ressourcen?
- Lassen sich Aufgaben generell festlegen?
Ist der Ablauf standardisierbar?
- Ist der Prozess aus der Sicht der wichtigsten Prozesskunden in sich geschlossen?
Deckt er den gesamten "Customer Resource Life Cycle" ab (von der Geschäftsanbahnung bis zur Entsorgung)?
- Findet sich ein Prozessmanager?

Abhängig vom Prozesskunden lassen sich drei Prozesstypen unterscheiden:

1. Leistungsprozesse

Sie unterstützen den externen Kunden (Konsument, Lieferant) durch Bereitstellen von Leistungen (Produkte, Services) für dessen Prozesse. Diese Leistungen gehen aus der Wertschöpfung eines Prozesses hervor und stiften direkten Kundennutzen.

2. Unterstützungsprozesse

Sie sichern die stete Ausführung der Leistungsprozesse (Produkt- oder Personalentwicklung etc.).

3. Führungsprozesse

Sie unterstützen die Geschäftsleitung (Budgetierung, strategische Planung).

Quelle: HM 4/95