

# *Prozessmanagement*

## Qualitätsmanagement

- Qualität ist im Wettbewerb entscheidende Faktor bei allen Bemühungen um die Gunst der Kunden
- Qualität von Produkten und Dienstleistungen können nicht ohne dazugehörigen Prozess erzeugt werden → prozessorientierte Sichtweise
- Erst wenn alle Prozesse fehlerfrei über alle Abteilungen hinweg ablaufen, kann Qualität gewährleistet werden → Produktivität & Effizienz
- Prozessmanagement schafft Überblick und wirkt Komplexität entgegen

- Ein Prozess besteht aus einer Folge von Aktivitäten, die aus einer Reihe von Inputs einen bestimmten Output erzeugen → Folge von logisch zusammenhängender Aktivitäten zur Erstellung einer Leistung
- Unter Geschäftsprozessmanagement versteht man das Gestalten, Dokumentieren, Steuern und Verbessern von Geschäftsprozessen.
- Ein gutes Geschäftsprozessmanagement beantwortet stets die Frage:
- **„Wer macht was, wann und unter Zuhilfenahme welcher Ressourcen?“**

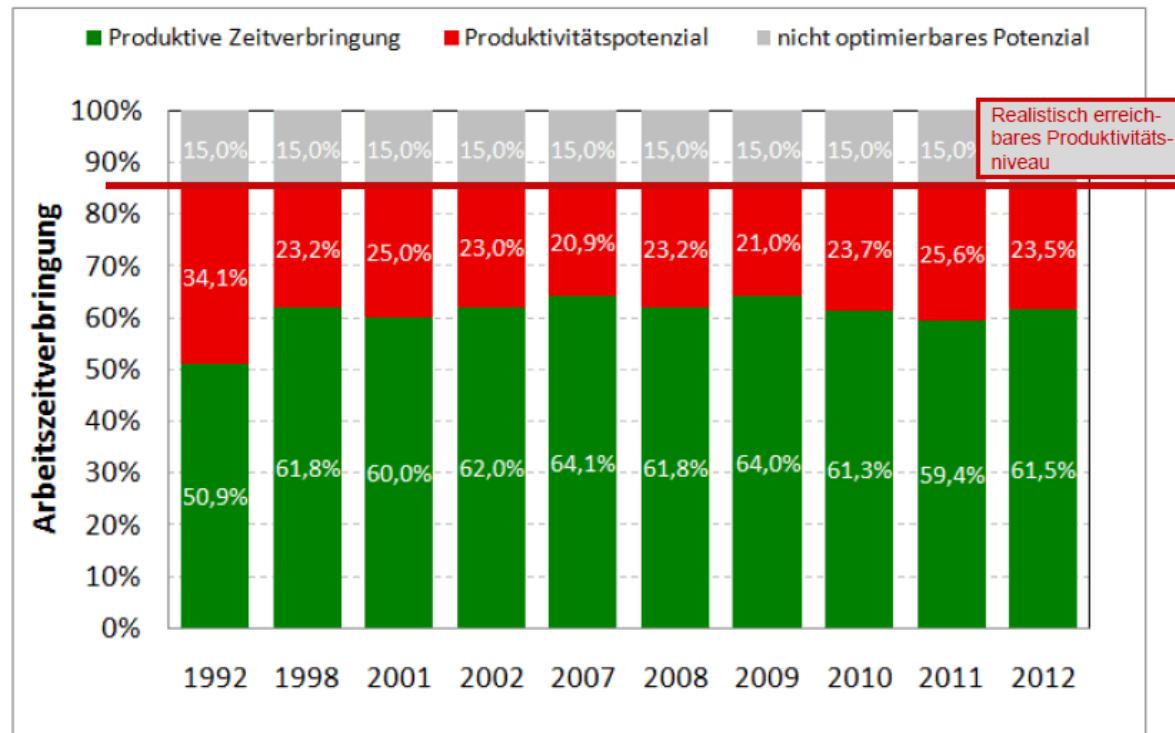


Abbildung 5: Produktivitätsvergleich der Jahre 1992 bis 2012. Der gleichbleibende Trend bei rund 60 % zeigt eine stabile Produktivität auf Mitarbeiterebene. Die Höhe des nicht optimierbaren Potenzials stellt einen Erfahrungswert von Czipin Consulting dar, welcher branchenabhängig ist.

- Durchschnittlich 38,5 Prozent der gesamten Arbeitszeit gehen in Österreichs Unternehmen pro Jahr verloren
- Pro Arbeitsstunde werden demnach 37 Minuten tatsächlich gearbeitet, 23 Minuten werden unproduktiv verbracht!
- Auf ein Arbeitsjahr mit 220 Arbeitstagen hochgerechnet bedeutet das, dass 84,7 Arbeitstage pro Mitarbeiter im Produktivitäts-Leerlauf verbracht werden, Krankenstände und Feiertage noch gar nicht eingerechnet!

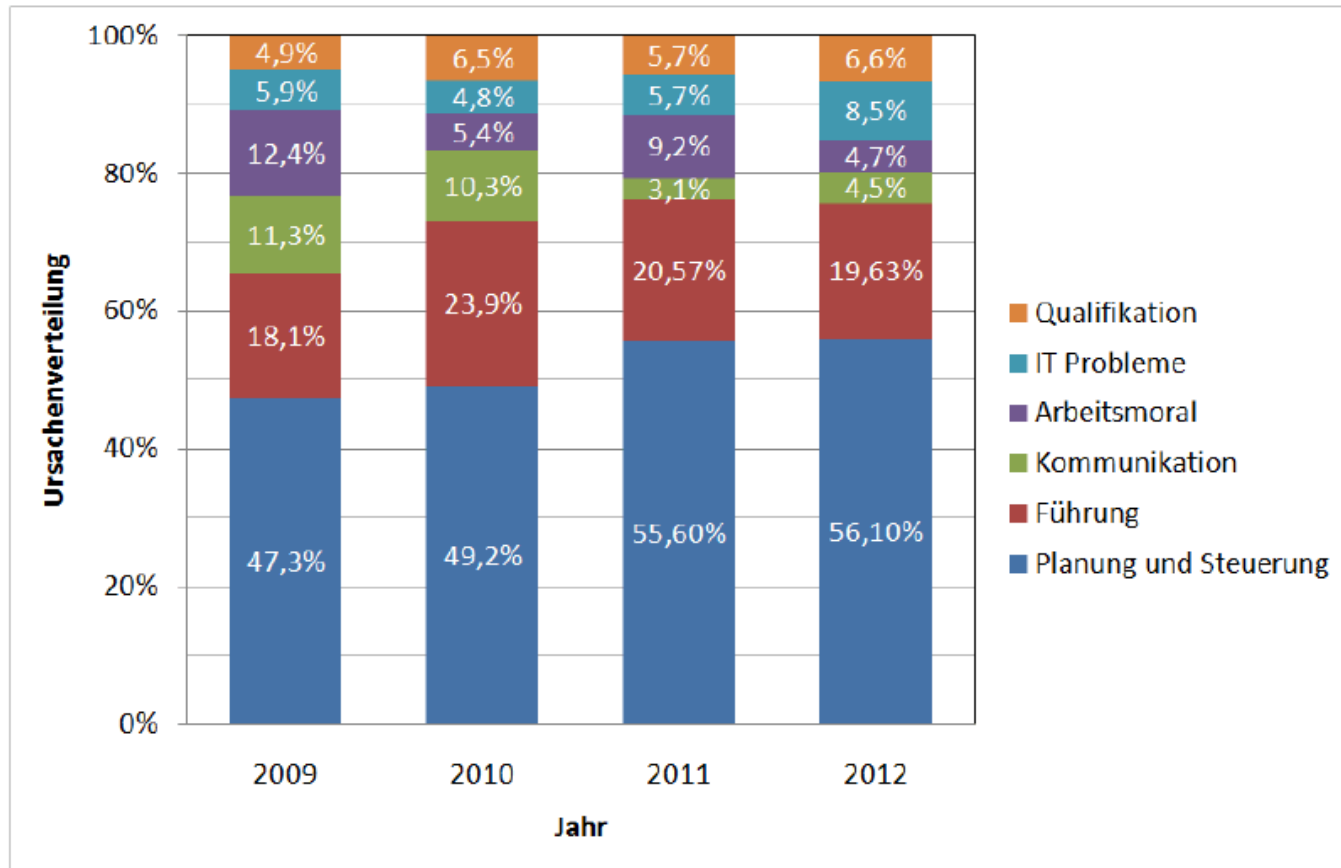


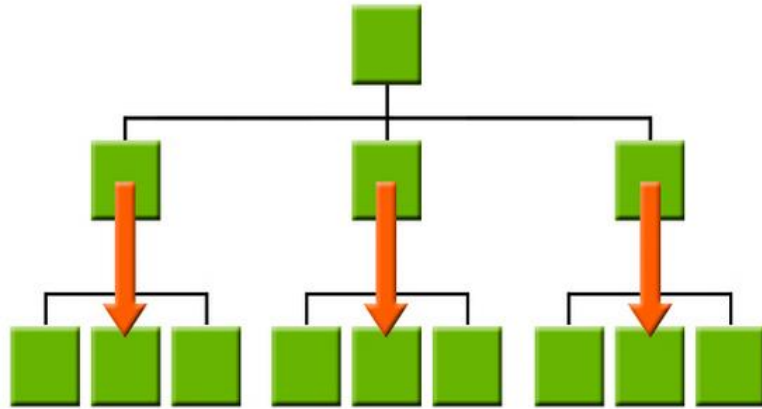
Abbildung 6: Die Verteilung der Ursachen für nicht wertschöpfend genutzte Arbeitszeit ist dargestellt. Die Abbildung erfasst den zeitlichen Bereich von 2009 bis 2012 und zeigt deutlich, dass die Kategorie „Planung und Steuerung“ einen immer größeren Anteil einnimmt.

- **Kundenorientierung**

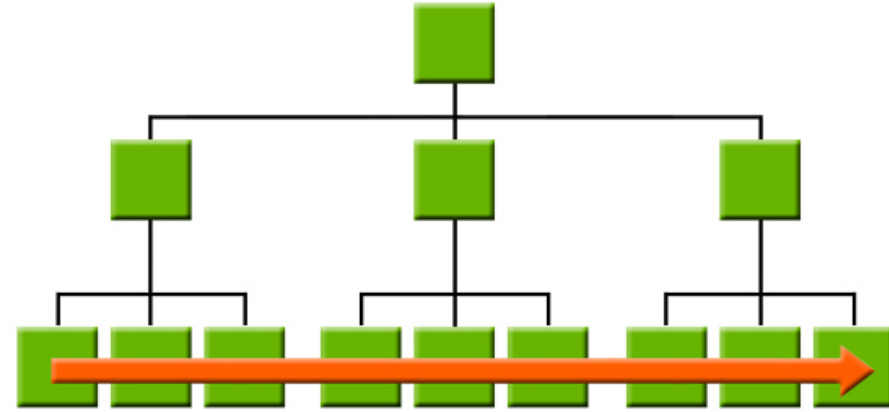
- Ausrichtung der Tätigkeiten an den Wünschen der Kunden
- Kunden sind alle, die eine berechnigte Erwartung haben

- **Prozessorientierung**

- Ein gewünschtes Ergebnis lässt sich effizienter erreichen, wenn Tätigkeiten und dazugehörige Prozesse geleitet und gelenkt werden.
- Das system. Erkennen sowie Handhaben der verschiedenen Prozesse innerhalb von Organisationen, vor allem aber der Wechselbeziehungen zwischen solchen Prozessen, wird als prozessorientierter Ansatz bezeichnet



Funktionsorientierung



Prozessorientierung

- Organigramm- Auskunft über das WO (Heimat der Mitarbeiter)
- Aber kaum Auskunft über das Was und WIE!



# Was bringt´s?

- Prozesse werden systematisch auf den internen & externen Kunden ausgerichtet
- Strukturen des ganzen Unternehmen werden analysiert und übersichtlich dargestellt
- Verbesserungspotential in Teilprozessen werden sichtbar
- Klare Verantwortlichkeiten
- Motivation zur Mitgestaltung
- Kontrollfunktion

# Was bringt´s?

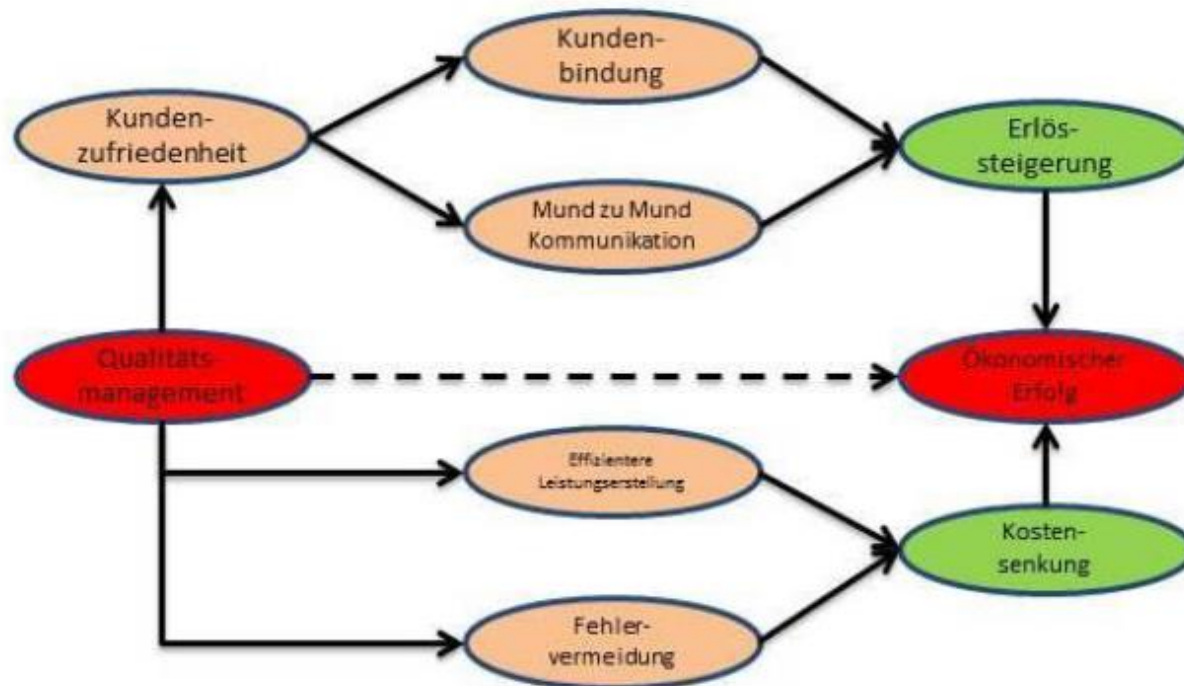


Abbildung 4: Erfolgskette des Qualitätsmanagements (eigene Darstellung, in Anlehnung an Bruhn, Georgi 1999, S.3)

# Was bringt's?

