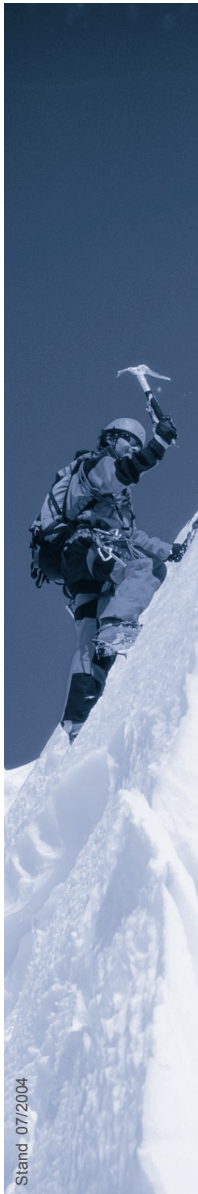


Business Process Management

Methodische Gestaltung und Strukturierung von Unternehmensabläufen zur besseren Steuerung des Tagesgeschäfts – ein Instrument zur Steigerung der Kundenzufriedenheit und der Wirtschaftlichkeit sowie Verbesserung der Reaktionszeit auf Veränderungen am Markt.



Stand 07/2004



Situation

Viele Effektivitäts- und Effizienzprobleme in den Unternehmen haben ihre Ursache in nicht vorhandenen oder nicht beherrschten Prozessen

Notwendiger Wechsel von einer funktions- zu einer prozessorientierten Unternehmensorganisation

Es sollen Zertifizierungsanforderungen nach ISO-Norm erfüllt werden bzw. gesetzliche Dokumentationsvorschriften umgesetzt werden

Prozesse enthalten viele nicht wertschöpfenden Aktivitäten und erfordern Koordinationsaufwand wegen zu vieler Schnittstellen



Ziel

Realisierung strategie- und zielkonformer Prozesse

Erhöhung der Effektivität und Effizienz der Geschäftsprozesse

Reduktion der Schnittstellen und prozessbeteiligten Organisationseinheiten

Einsatz von geeigneten Modellierungstools

Realisierung von transparenten Prozessen über Abteilungs- und Unternehmensgrenzen hinweg

Implementierung eines Prozess-Controllingsystems

Initiierung eines prozessorientierten organisatorischen Wandels



Vorgehen

Grundlagenerfassung und Definition der Rahmenbedingungen

Erstellung der Geschäftsprozessrahmenarchitektur

Modellierung und Dokumentation von Prozessen

Durchführung einer prozessorientierten Potenzialanalyse

Definition der Geschäftsprozesse aus strategischer und organisatorischer Sicht

Zielorientierte Prozessoptimierung

Implementierung von Effektivitäts- und Effizienzkennzahlen zur Prozesssteuerung

Aufbau eines Prozess-Reporting

Durchführung von Prozessaudits

Durchführung von Maßnahmen im Change-Management

Implementierung eines kontinuierlichen Prozessmanagements

Review und Erfolgsauditing



Ergebnis

Umsetzung der Unternehmensstrategie und zielkonformer Auf- und Ausbau von Kernkompetenzen

Veränderte Unternehmenskultur auf der Basis einer stärkeren Kunden-, Mitarbeiter- und Wertschöpfungsorientierung

Schaffung effektiver und effizienter Unternehmensprozesse

Qualitätssteigerung durch optimierte und standardisierte Prozesse

Einführung eines kontinuierlichen Verbesserungsprozesses

Grundlage für die Implementierung neuer IT-Systeme

Effektive Reaktionsmöglichkeit auf Marktveränderungen

Schlanke Organisation mit wenigen, performanten Schnittstellen

Zielgerichtetes Prozessmanagement mit Implementierung eines Prozess-Controllingsystems

Referenz

DB Fernverkehr AG

ALTANA AG

Tengelmann KG

Airbus AG

