

[@JPConsultingDE folgen](#)

Geschäftsprozessmanagement - die Wertschöpfungskette gestalten

Das Management von Geschäftsprozessen ist wichtiger Hebel zur erfolgreichen Steuerung komplexer Organisationen und Leistungsprozesse. Hier werden in Kurzform wichtige Begrifflichkeiten und Inhalte des Geschäftsprozessmanagements dargestellt.

Definition Geschäftsprozessmanagement

- ist die funktionsübergreifende Gestaltung der Ablaufarchitektur eines Unternehmens durch Verkettung der wertschöpfenden Aktivitäten
- unter Integration von Führung, Organisation und Controlling der Prozesse
- mit dem Ziel, Strategiem Umsetzung und Erfüllung der Kundenerwartungen effektiv und effizient zu realisieren.

Ziele und Merkmale von Geschäftsprozessmanagement

Ziele Prozessmanagement

- Erhöhung der Kundenzufriedenheit - Gestaltung und Steuerung aller Aktivitäten an den Bedürfnissen der Kunden ausrichten
- Steigerung der Produktivität - laufende Messung und Verbesserung der Prozessleistung

Merkmale von Geschäftsprozess-Management

Geschäftsprozesse sind die funktionsübergreifende Verkettung wertschöpfender Aktivitäten im Unternehmen, die auf die Erfüllung der Leistungserwartungen des Kunden zielen. Sie überwinden die funktionale Separierung im Leistungsprozess.

- Die Anforderungen an Geschäftsprozesse sind aus der Strategie abzuleiten, Strategie und Kundenbedürfnisse sind Richtgrößen für das Prozessdesign.
- Jeder Geschäftsprozess bildet eine Kunden-Lieferantenbeziehung ab. Die Kunden definieren die Leistungsanforderungen und erhalten die Prozessergebnisse.
- Geschäftsprozesse sind in Haupt- und Teilprozesse unterteilt. Den Teilprozessen sind spezifische Aktivitäten zugeordnet.
- Für jeden Geschäfts-, Haupt- und Teilprozess ist ein Prozessverantwortlicher zu benennen.
- Jeder Prozess benötigt Inputs, die interne oder externe Zulieferer bereitstellen.
- Nicht wertschöpfende Teilprozesse und Aktivitäten sind zu eliminieren.
- Teilprozesse und Aktivitäten sind kontinuierlich in Anpassung an die Veränderungen der Kundenanforderungen, Technologie und Organisation durch Maßnahmen der Prozessoptimierung (Zusammenlegen, Ergänzen, Parallelisieren, Auslagern, Splitten) in ihrer Effizienz zu steigern.
- Die Integration von Prozess-Steuerung, Prozessorganisation und Prozesscontrolling ist wichtig.
- Integratives Ziel-, Planungs- und Kontrollsystem ist Grundlage des Prozess-Controlling und Voraussetzung für die systematische Weiterentwicklung von Geschäftsprozessen.
- Ständige Prozessverbesserungen durch Redesign und **KVP** - den kontinuierlichen Verbesserungsprozess - sichern die Anpassung an sich verändernde Marktanforderungen und die Wettbewerbsfähigkeit durch Effizienzsteigerung.

Vorgehen beim Management von Geschäftsprozessen

Das **Management von Geschäftsprozessen** erfordert ein systematisches Vorgehen, das u.a. folgende Schritte umfasst:

- **Identifikation und Definition von Prozessen:** Der Prozess muss definiert, mit einem ihm zugeordneten Wertschöpfungsbeitrag versehen, in seine horizontale

und vertikale Struktur gegliedert sowie genau und verständlich beschrieben werden.

- **Prozessgrenzen und Schnittstellen** sollten eindeutig definiert werden.
- **Prozessverantwortung festlegen:** Für alle Prozessstufen sowie für die einzelnen Abfolgen innerhalb des Gesamtprozesses sind Verantwortliche zu benennen.
- **Festlegung von Leistungsgrößen:** Es müssen eindeutige Kennzahlen und Messgrößen für jede Bearbeitungsstufe festgelegt werden.
- **Prozessmessung und –korrektur:** Mechanismen zur Überwachung der Prozessleistung sind zu installieren, um den Grad der Zielerreichung kontrollieren und ggf. Korrekturmaßnahmen ergreifen zu können.

Die Prozessoptimierung

dient der Leistungssteigerung von Prozessen u.a. durch

- **Weglassen:** Eliminieren unnötiger Teilprozesse, Prozess- oder Arbeitsschritte wie z.B. Doppelarbeiten, Prüfungen, Mehrfacherfassungen. Darunter fällt auch die Beseitigung von Schleifen und Rücksprüngen.
- **Zusammenlegen:** Bündeln von Teilprozessen, Prozess- oder Arbeitsschritten und damit Rücknahme von Arbeitsteilung.
- **Aufteilen:** Trennen von Teilprozessen, Prozess- oder Arbeitsschritten, um die Komplexität zu reduzieren.
- **Ergänzen:** Einfügen von Teilprozessen, Prozess- oder Arbeitsschritten (z.B. Inscourcing).
- **Parallelisieren:** zeitparallele/simultanes Durchführen verschiedener Teilprozesse, Prozess- oder Arbeitsschritte (z.B. Simultaneous Engineering).
- **Überlappen:** Starten von Teilprozessen, Prozess- oder Arbeitsschritten bevor die vorhergehenden abgeschlossen sind.
- **Auslagern:** Ausgliedern von Teilprozessen, Prozess- oder Arbeitsschritten auf andere Prozesse, Kunden oder Lieferanten (z.B. Outsourcing).

Unter dem folgenden Link finden Sie Informationen zu unserem Ansatz der [Prozessoptimierung](#).

 Empfehlen



© 2005 - 2012 JP-Consulting & Training GmbH
Tel.: +49 (0)61 51 / 392 1435-0

 Print |  PDF |  Mail |  Bookmark

[Impressum](#) | [Sitemap](#) | [Homepage](#) ¹⁴⁷⁹⁵

INFOS ZU JP	LEISTUNGSFELDER	BERATUNG + PROJEKTE	QUALIFIZIERUNG + SEMINARE	FACHINFORMATION
Porträt	Change Management	Projektbeispiele im Überblick	Change Management	Beratung
Philosophie	Coaching	Change Management	Coaching	Change Management
Berater und Trainer	Führung	Kundenorientierung	Führung & Management	Coaching
Partner	Geschäftsprozesse	KVP + Prozesse	Führen in der Matrixorganisation	Führung & Leadership
Jobs	Kundenorientierung	Personalentwicklung	KVP + Prozesse	Kundenorientierung
Referenzen	KVP	Strategieentwicklung	Personalentwicklung + HR	KVP, KAIZEN, Effizienzsteigerung
Erfolge	Personalentwicklung	Unternehmenskultur	Strategie	Managemententwicklung
AGB	Strategieentwicklung		Teamentwicklung & Teams	Matrixorganisation und komplexe Unternehmen
	Teamentwicklung		Qualifizierung allgemein	Organisationsentwicklung
	Unternehmenskultur		Workshops	Personalentwicklung
				HR - / Personalmanagement
				Prozesse / Geschäftsprozess-Management
				Strategie - Strategieentwicklung - Strategieumsetzung
				Teamentwicklung und Teams
				Unternehmenskultur
				Wichtige Links

