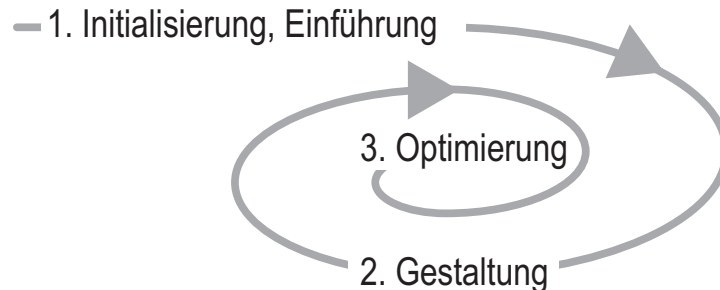


## Konzept und Vorgehen

Das Prozessmanagement integriert die inhaltliche Gestaltung der Organisation mit einem geregelten Vorgehen zu einem Gesamtkonzept mit folgenden Hauptphasen:



### 1 Initialisierung (Einführung des Konzepts)

#### 1.1 Positionierung

Inhalte, Aktivitäten – Ausrichtung/Vision/Strategie auf – Ebene Unternehmung – Gestaltung/Revision von Vision und Strategie	mögl. Hilfsmittel, Techniken – SWOT-Analyse (Stärken, – Schwächen, Chancen, Risiken) – Zielfindung, Zieldefinition – Balanced Score Card
--	--

#### 1.2 Definition der Kernkompetenzen

Inhalte, Aktivitäten – Grundlage: SWOT-Analyse, daraus abgeleitete UMP's (Unique Marketing Proposition)	mögl. Hilfsmittel, Techniken – Kreativitätstechniken – Innovationsmanagement – Benchmarking
--	--

#### 1.3 Prozessvision

- Inhalte, Aktivitäten aus der Unternehmungsvision abgeleiteter, grundsätzlicher Lösungsansatz (mittel- bis langfristig, für übergeordnete/übergreifende Prozessgestaltung)
- Überführung zum prozessorientierten Denken, Gestaltung der prozessorientierten Aufbauorganisation

#### 1.4 Unternehmensprozessmodell

Inhalte, Aktivitäten – Definition der Kern-, Support- und Führungsprozesse – Formulierung von Prozess-zielen, Input und Output – Clustering: mehrstufige Gliederung in Teilprozesse	Hilfsmittel, Techniken – Prozesslandkarte – Systemdiagramm
--	--

## 2 Gestaltung

### 2.1 Prozessdiagnose

Inhalte, Aktivitäten

- Auftragsformulierung (welche Prozesse),
- Erhebung der aktuellen Situation

Hilfsmittel, Techniken

- Befragungen
- Dokumentationen
- Beobachtungen

### 2.2 Prozessmodellierung

Inhalte, Aktivitäten

- Visualisierung der erhobenen Prozesse auf der gewünschten Detaillierungsebene

Hilfsmittel, Techniken

- Prozesslandkarte
- Systemdiagramm
- Schnittstellenmatrix
- Folgeplan, Folgestruktur

### 2.3 Prozessanalyse

Inhalte, Aktivitäten

- Gliederung/Untersuchung der erhobenen Prozesse in Bezug auf die angestrebten Ziele (Prozessqualität, Durchlaufzeit, Prozesskosten, Fehlerarbeiten...)

Hilfsmittel, Techniken

- Messtechniken
- Auswertungstechniken

### 2.4 Prozesswürdigung

Inhalte, Aktivitäten

- Beurteilung/Bewertung der Analyseergebnisse auf Basis der SWOT-Analyse und angestrebten Ziele

Hilfsmittel, Techniken

- Problemanalyse
- Ursache-Wirkungs-Analyse
- Kosten-Nutzen-Berechnungen

### 2.5 Prozesspriorisierung

Inhalte, Aktivitäten

- definieren der Prozesse, bei welchen durch eine Verbesserung die grösste Wirkung erzielt wird

Hilfsmittel, Techniken

- ABC-Analysen
- Pareto-Prinzip
- Portfolio-Analysen

### 2.6 Prozessdesign

Inhalte, Aktivitäten

- Verbesserungen bzw. Neugestaltung der Prozesse (Straffung, Zusammenlegung, Reihenfolge, Triage, Job-Enrichment, Parallelisierung, Unterstützung mit Sach-mitteln...)
- Aufbauorganisation anpassen

Hilfsmittel, Techniken

- Prozesslandkarte
- Prozessdiagramm
- Schnittstellenmatrix
- Folgeplan
- Folgestruktur

---

## 2.7 Prozessbewertung

Inhalte, Aktivitäten  
– Vergleich/Beurteilung der entwickelten Varianten

Hilfsmittel, Techniken  
– Nutzwertanalyse  
– Prozesskostenrechnung  
– Kosten-Nutzen-Betrachtung

---

## 2.8 Prozessrealisierung

Inhalte, Aktivitäten  
– Tests bzw. Prozesssimulation

Hilfsmittel, Techniken  
– Testverfahren  
– Simulations-Software

---

## 2.9 Prozesseinführung

Inhalte, Aktivitäten  
– Ablösung der alten durch die neuen Prozesse  
– Information/Schulung der Beteiligten  
– Übergabe an Prozess-Owner

Hilfsmittel, Techniken  
– Einführungsvarianten  
– Schulungs- und Begleitungskonzepte  
– Change-Management  
– Coaching

---

# 3 Optimierung

---

## 3.1 Laufende Verbesserung

Zentrales Element des Prozessmanagements ist die fortwährende Auseinandersetzung mit der organisatorischen Gestaltung und die laufende Verbesserung. Prozessmanagement führt daher nicht zu einem bestimmten Zustand der Organisation sondern ist in sich selbst wiederum ein Prozess der Entwicklung (Evolution).

---