

Grundsätze und Definitionen



Grundsätze und Definitionen

Was ist ein Geschäftsprozess?

Was ist ein Geschäftsprozeß?

Ein Geschäftsprozeß besteht aus einer Reihe interner Aktivitäten mit dem Ziel dem Kunden zu dienen

Prozesse gehen durch traditionelle Organisationseinheiten

Definition: Process

Davenport (1993):

“A process is a specific ordering of work activities across time and place, with a beginning, an end, and clearly identified inputs and outputs: a structure of action”

Definition: Value Stream

James Martin (1994):

A value stream is

“a set of end-to-end activities which collectively creates value for a customer”

Definition: Produkt



Produkte sind Waren und Dienstleistungen, welche entwickelt, produziert, vertrieben und geliefert werden;

Prozesse behandeln Produkte

Definition: Deliverables

Eine Lieferung ist ein Output
eines Unternehmens,
welches einen Wert

- materiell oder immateriell -

für einen bestimmten Kunden besitzt

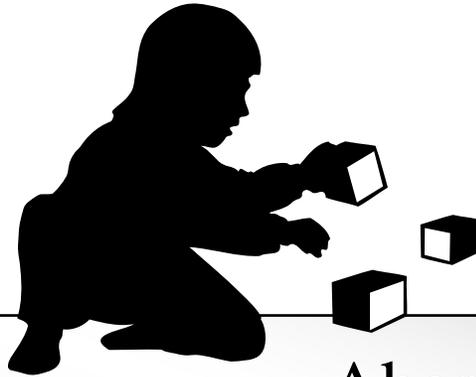


Definition: Reengineering

Michael Hammer(1995):

The fundamental rethinking and
radical redesign of business *processes*
to bring about dramatic improvements
in performance

Eine formelle Art der Visualisierung
ist die Gestaltung eines Modells



Aber nicht vergessen,
ein Model sollte niemals als die „Realität“
angesehen werden - es ist lediglich eine
(mehr oder minder konkrete) Abbildung

Folienübersicht

	Folien-Nr.
Erfolgsfaktororientierte GP-Analyse	3-8
Auswahl eines GP für Analyse	9-13
Verifizieren und Dokumentieren aktueller GP	14-20
Analyse der Veränderungsprozeduren	
21-26 GP-Diagramming	
27-35	
Identifizieren der GP-Probleme	36-41
Pareto-Analyse	42-48
Gap-Analyse	49-54
Identifizieren der Ursachen für die GP-Probleme	55-60

Analyse vorhandener Geschäftsprozesse



Kurzbeschreibung

Erfolgsfaktororientierte GP-Analyse ermöglicht eine effiziente Verfolgung und Kontrolle der GP.

Die Schlüsselemente der erfolgsfaktororientierten GP-Analyse beinhaltet:

- ➔ Definition des Geschäfts
- ➔ Identifizieren der Erfolgsfaktoren
- ➔ Ermittlung der Qualitätskriterien

Analyse vorhandener Geschäftsprozesse

Erfolgsfaktororientierte GP-Analyse

Anwendung

Verfolgung der Erfolgsfaktoren

Überprüfung der Übereinstimmung der Geschäftsziele und der Ziele des GP

Work Flow Management

Vorgehensweise

1. Ermitteln der Ziele des GP und der Schlüssel-Erfolgsfaktoren
2. Identifizieren möglicher Störfaktoren von außen und deren Einfluß auf den GP
3. Definieren der Qualitätskriterien für den GP

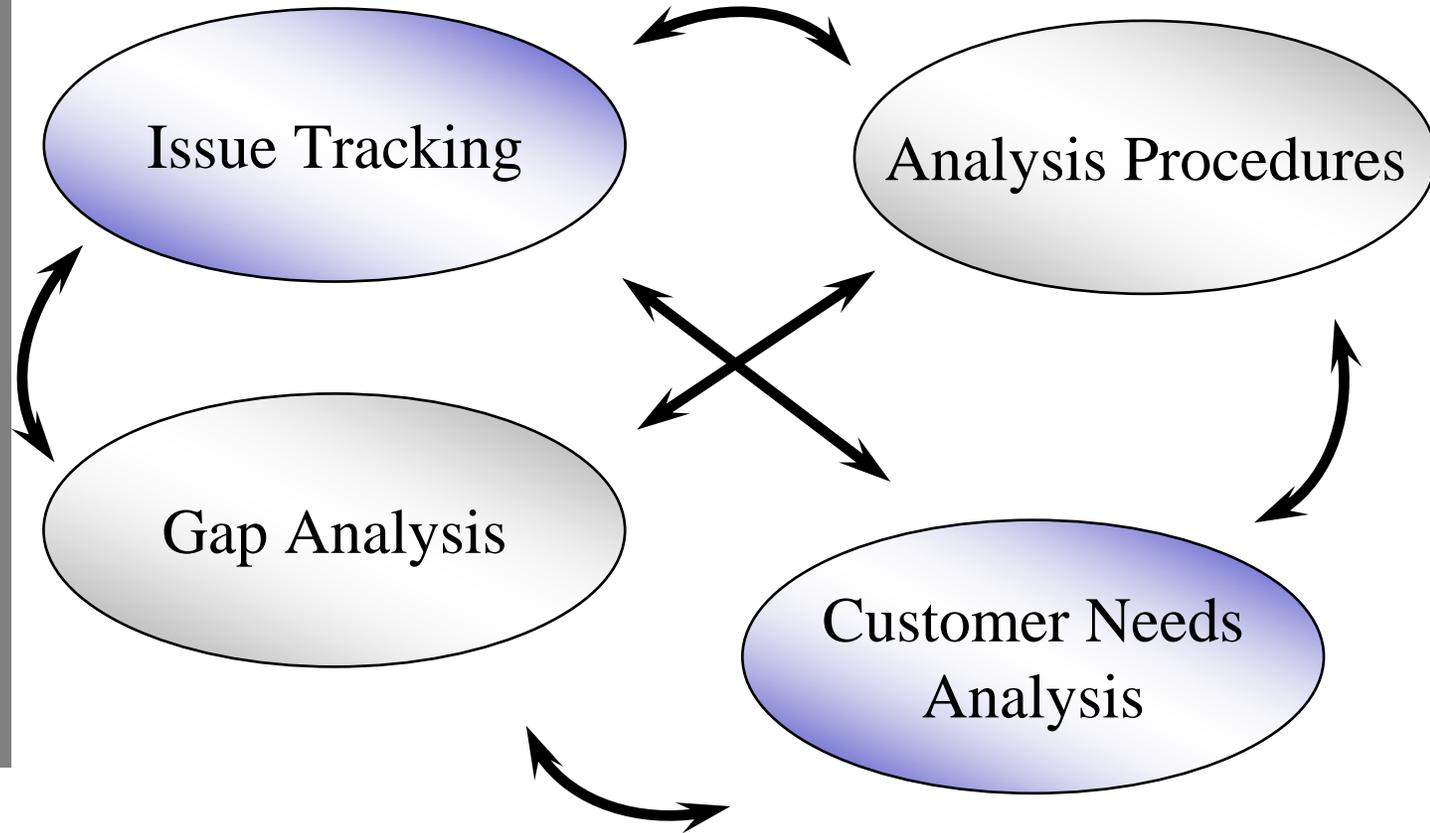
Vorgehensweise

4. Identifizieren der Gaps zwischen Soll und Ist unter Berücksichtigung der Qualitätskriterien
5. Vorbereiten einer GP-Analysematrix
(Mindestinhalt: Ziele, Erfolgsfaktoren, Qualitätskriterien, Störfaktoren)
6. Verifizieren der Ergebnisse mit dem Management

Analyse vorhandener Geschäftsprozesse

Erfolgsfaktororientierte GP-Analyse

Querverweise



Kurzbeschreibung

Für einen optimalen Ressourceneinsatz ist es unerlässlich, Kriterien für die Auswahl der GP für die Analyse und anschließende Optimierung zu definieren.

Analyse vorhandener Geschäftsprozesse

Auswahl eines GP für Analyse

Anwendung

Rationaler Ressourceneinsatz bei GPO

Identifizierung der GP mit hohem
Optimierungspotential

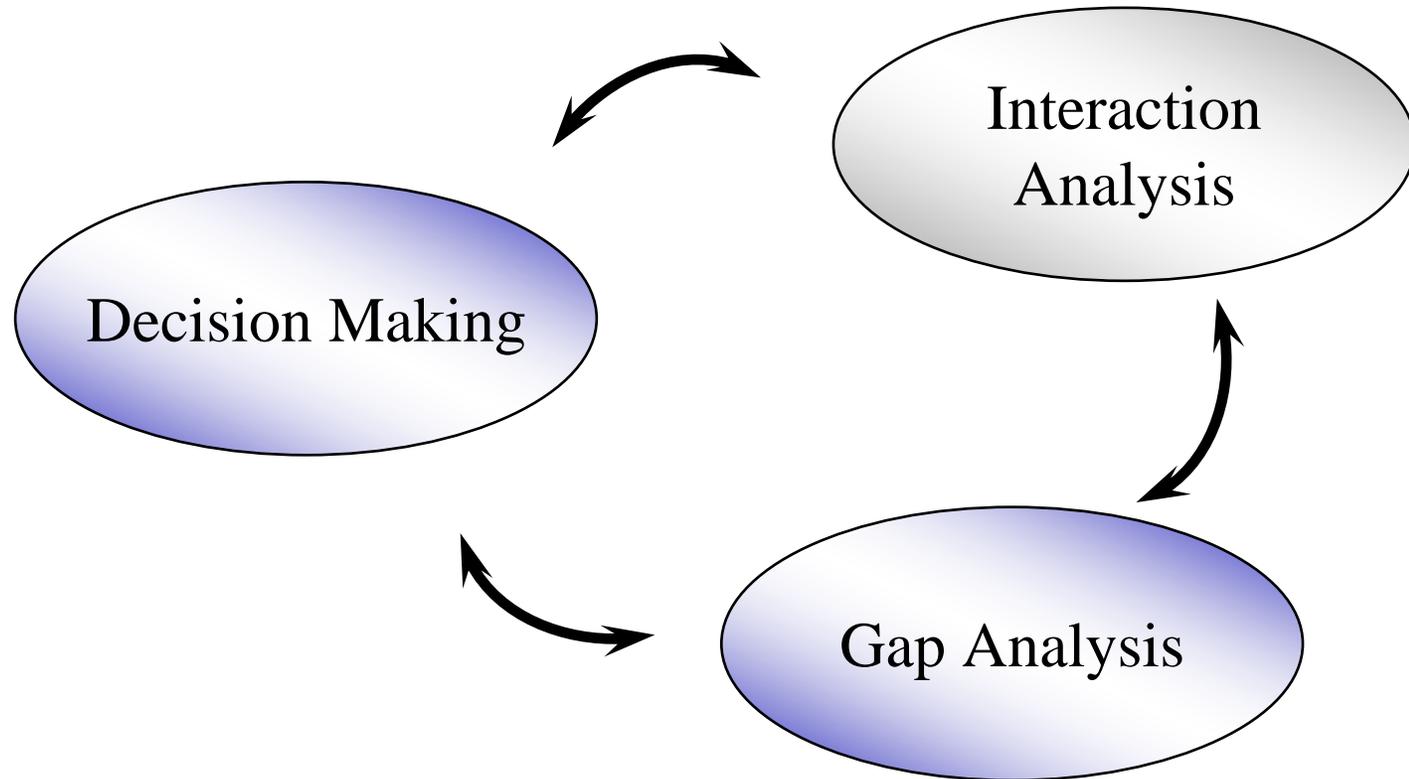
Vorgehensweise

1. Aufstellen einer Liste aller GP mit Performance-Lücken
2. Identifizieren der GP mit größtem Einfluß auf den Geschäftserfolg des Unternehmens
3. Selektion der relevanten GP
4. Verifizieren der Auswahl mit Management

Analyse vorhandener Geschäftsprozesse

Auswahl eines GP für Analyse

Querverweise



Kurzbeschreibung

Es soll hierbei grafisch dargestellt werden, wie die Aktivitäten entlang der GP aussehen. Diese Flußdiagramme können in unterschiedlichen Detaillierungsstufen erstellt werden, die abhängig von der zu analysierenden Sachverhalte festgelegt werden müssen.

Analyse vorhandener Geschäftsprozesse

GP Diagramming

Anwendung

Dokumentieren der GP innerhalb eines Unternehmens zur Bedienung der Kunden

Zum Verständnis aller Aktivitäten entlang der GP

Zum Vergleich des Ist- und Sollzustandes

Erkennen der Veränderungspotentiale

Analyse vorhandener Geschäftsprozesse

GP Diagramming

Vorgehensweise

1. Festlegen der Detaillierung und der Syntax des zu erstellenden Flußdiagramms

2. Definition der abzubildenden Aktivitäten

3. Darstellen aller Aktivitäten in der Folge deren Auftritt

Analyse vorhandener Geschäftsprozesse

GP Diagramming

Vorgehensweise

4. Dokumentieren aller Entscheidungspunkte und der dazugehörigen Verzweigungen
5. Identifizieren der Schlüsselaktivitäten
(Aktivitäten mit großem Output)
6. Hinzufügen aller externer für den GP benötigten Objekte (Unterlagen, Ressourcen, etc.)

Vorgehensweise

7. Bezeichnen aller Aktivitäten mit einem Namen

8. Überprüfen aller Aktivitäten und Entscheidungspunkte auf die Richtigkeit

9. Nutzen von Connectoren und/oder für die korrekte Verbindung aller Aktivitäten

Analyse vorhandener Geschäftsprozesse

GP Diagramming

Vorgehensweise

10. Festlegen/Identifizieren der zuständigen Organisationseinheiten für alle Aktivitäten
Entscheidungspunkte

11. Darstellen der nötigen Informationsflüsse

12. Festlegen aller nötigen Anlagen

Vorgehensweise

13. Aufnahme des Diagramms in ein Medium
(EDV, Photo, etc.)



Analyse vorhandener Geschäftsprozesse

GP Diagramming

Querverweise



Document Business Process



Engineer New
Business Process



Reconstruct Process



Analyze Process

Analyse vorhandener Geschäftsprozesse

Identifizieren der GP-Probleme

Kurzbeschreibung

Existierende Probleme eines aktuellen GP bzw. eines redesignten GP sollen erkannt, quantifiziert und priorisiert werden.

.

Analyse vorhandener Geschäftsprozesse

Identifizieren der GP-Probleme

Anwendung

Priorisierung der Aktivitäten für Change

Definition der Aktivitäten zur Problemlösung

Analyse vorhandener Geschäftsprozesse

Identifizieren der GP-Probleme

Vorgehensweise

1. Auflisten aller GP-Probleme in der Reihenfolge deren Entstehung in der Problemmatrix
2. Evaluierung der Auswirkung der Probleme
3. Evaluierung der Auswirkung der Probleme auf die Erfolgsfaktoren des GP

Analyse vorhandener Geschäftsprozesse

Identifizieren der GP-Probleme

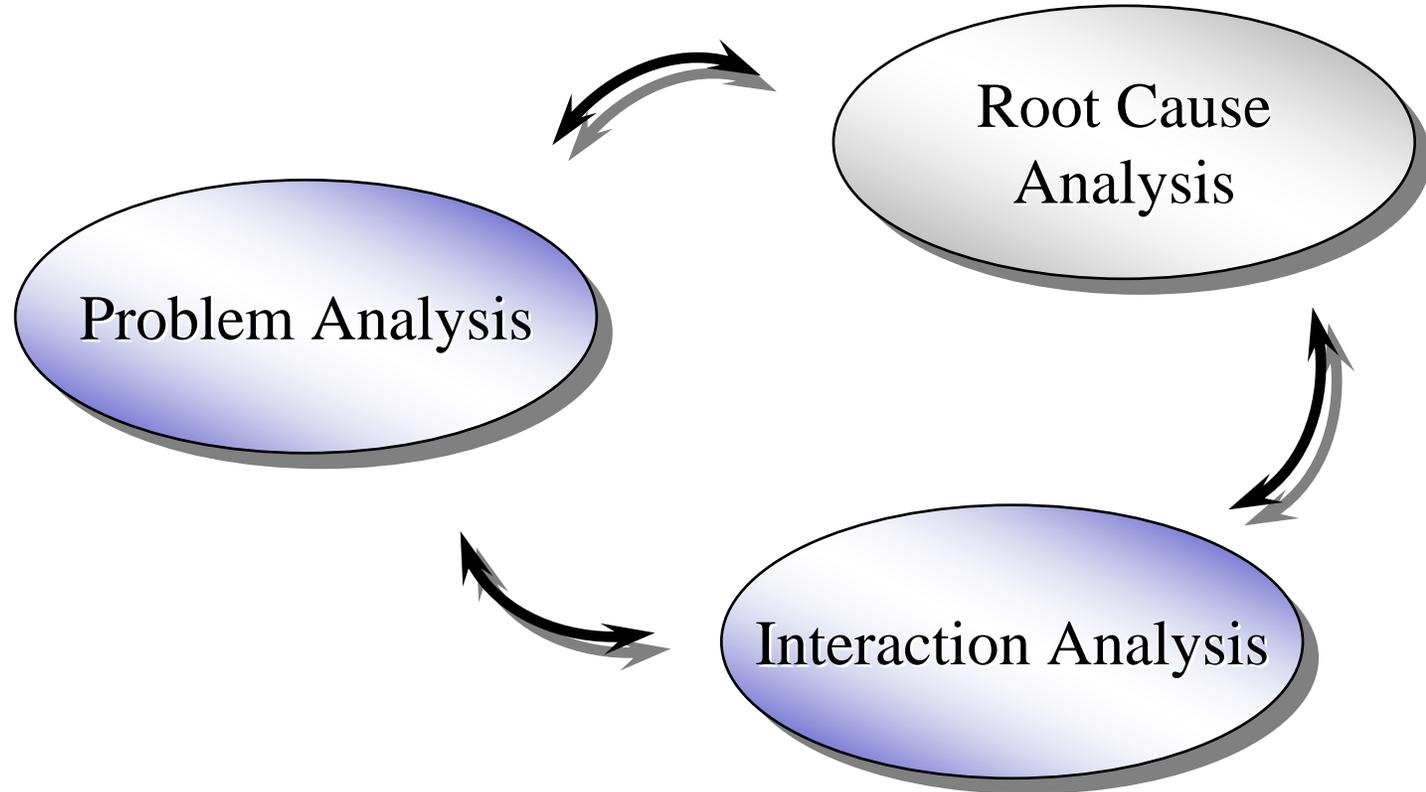
Vorgehensweise

4. Ermitteln der Problem-Kennzahl in der Problemanalysematrix
5. Priorisieren aller Probleme anhand der Problem-Kennzahl
6. Zuordnen der Probleme zu den Entstehungspunkten im GP

Analyse vorhandener Geschäftsprozesse

Identifizieren der GP-Probleme

Querverweise



Analyse vorhandener Geschäftsprozesse

**Identifizieren der Ursachen
für die GP-Probleme**

Kurzbeschreibung

Zur Lösung der GP-Probleme müssen die Probleme erkannt, aufgelistet, bewertet und priorisiert werden. Anschließend kann eine Ursachen-Wirkungsanalyse gemacht werden.

Analyse vorhandener Geschäftsprozesse

**Identifizieren der Ursachen
für die GP-Probleme**

Anwendung

Priorisierung der Aktivitäten für Change

Durchführung einer Risikoanalyse

Analyse vorhandener Geschäftsprozesse

**Identifizieren der Ursachen
für die GP-Probleme**

Vorgehensweise

1. Entwickeln einer aussagekräftigen Problemliste
2. Datenbeschaffung über Problemursachen bei Prozeßbeteiligten
3. Ishikawa-Diagramm für fehlende Ursachen nutzen

Analyse vorhandener Geschäftsprozesse

**Identifizieren der Ursachen
für die GP-Probleme**

Vorgehensweise

4. Dokumentieren aller Ursachen

5. Verifizieren der Ergebnisse mit Management bzw.
Process Owner

Analyse vorhandener Geschäftsprozesse

Identifizieren der Ursachen
für die GP-Probleme

Querverweise

Ishikawa
Diagramming

Root Cause
Analysis

Risk Analysis

