

Prozessmanagement

Strategie für kunden- und erfolgsorientierte Unternehmen

Ausrichten der Unternehmensaktivitäten nach Kundeninteressen.

Die Globalisierung und Internationalisierung der Märkte, steigender Wettbewerb, schnellerer technologischer Fortschritt und steigende Ansprüche der Kunden stellen Unternehmen vor immer höhere Anforderungen. Langfristig erfolgreiche Unternehmen kennen die Erwartungen ihrer Kunden, beherrschen ihre Prozesse und reagieren auf Änderungen schnell und flexibel. Basierend auf diesen Erfolgsfaktoren und den daraus resultierenden Ergebnissen gewinnen sie entscheidende Wettbewerbsvorteile gegenüber dem Wettbewerb.

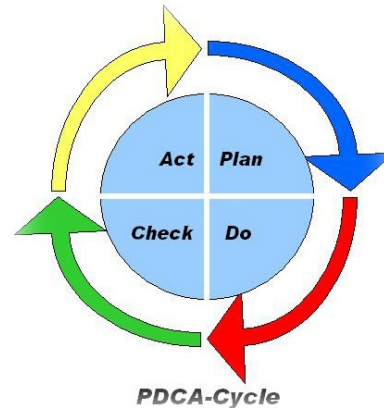
Die Ziele des Prozessmanagements sind:

- ▶ **Effektivität:** Prozess liefert den richtigen Output, zur richtigen Zeit, am richtigen Ort und zum richtigen Preis
- ▶ **Effizienz:** optimale Nutzung von Ressourcen (Personal, Maschinen, Material, ...)
- ▶ **Flexibilität:** schnelle und zuverlässige Anpassungen an veränderte Rahmenbedingungen
- ▶ **Pünktlichkeit:** Prozess wird innerhalb der geplanten Zeit erledigt

Nutzen für das Unternehmen

- ▶ Steigerung der Kundenzufriedenheit
- ▶ Reduktion hierarchischer Strukturen
- ▶ Klar definierte Zuständigkeiten
- ▶ Besserer Informationsaustausch
- ▶ Ständige Ausrichtung an Markterfordernissen
- ▶ Stärkung der Wettbewerbsfähigkeit
- ▶ Höhere Flexibilität und Reaktionsfähigkeit auf Anforderungen

Kontinuierlicher Verbesserungsprozess



QM-System stetig verbessern

Ein kontinuierliche Verbesserungsprozess ist zur Sicherung der Qualität notwendig. Im Qualitätsmanagement hat sich diesbezüglich der Deming-Kreis / PDCA-Cycle als gängigste Vorgehensweise etabliert.

Leistungen - ERS Unternehmensberatung

- ▶ Analyse und Dokumentation bestehender Geschäftsprozesse
- ▶ Analyse interner und externer Prozessschnittstellen
- ▶ Optimierung relevanter Kern- /Geschäftsprozesse
- ▶ Dokumentation und Anwenderschulung anhand der optimierten Kern-/Geschäftsprozesse