

# WEBINAR DI., 10.09.

9.00 – 13.00 UHR

- Einführung in die Prozessorientierung
- Strategisches und Operatives Prozessmanagement - Grundlagen
- Prozessstrategie
- Prozesslebenszyklus
- Take-Home Message, Diskussion und Fragen



CA. GEGEN 11.00 UHR  
(15 MINUTEN)

Auszug aus den Schulungsunterlagen von Qualicampus – Prozessmanagement-Seminar“

Icons von Flaticon: <https://www.flaticon.com/free-icons/settings>



# Die sieben Prinzipien von Qualitätsmanagementsystemen



Führung: „Unsere Führungskräfte geben klare Visionen vor und schaffen ein unterstützendes Umfeld.“



Kundenorientierung: „Unsere Kunden und Stakeholder stehen im Mittelpunkt unseres Handelns.“



Teamarbeit: „Gemeinsam arbeiten wir erfolgreich durch offene Kommunikation und Zusammenarbeit.“



Partnerschaften: „Wir pflegen vertrauensvolle Beziehungen mit unseren Lieferanten und Partnern.“



Kontinuierliche Verbesserung: „Wir hinterfragen und verbessern ständig unsere Prozesse, um Exzellenz zu erreichen.“



Prozessorientierung: „Wir strukturieren unsere Organisation entlang von Prozessen, um konsistente Ergebnisse und maximale Effizienz zu erreichen.“



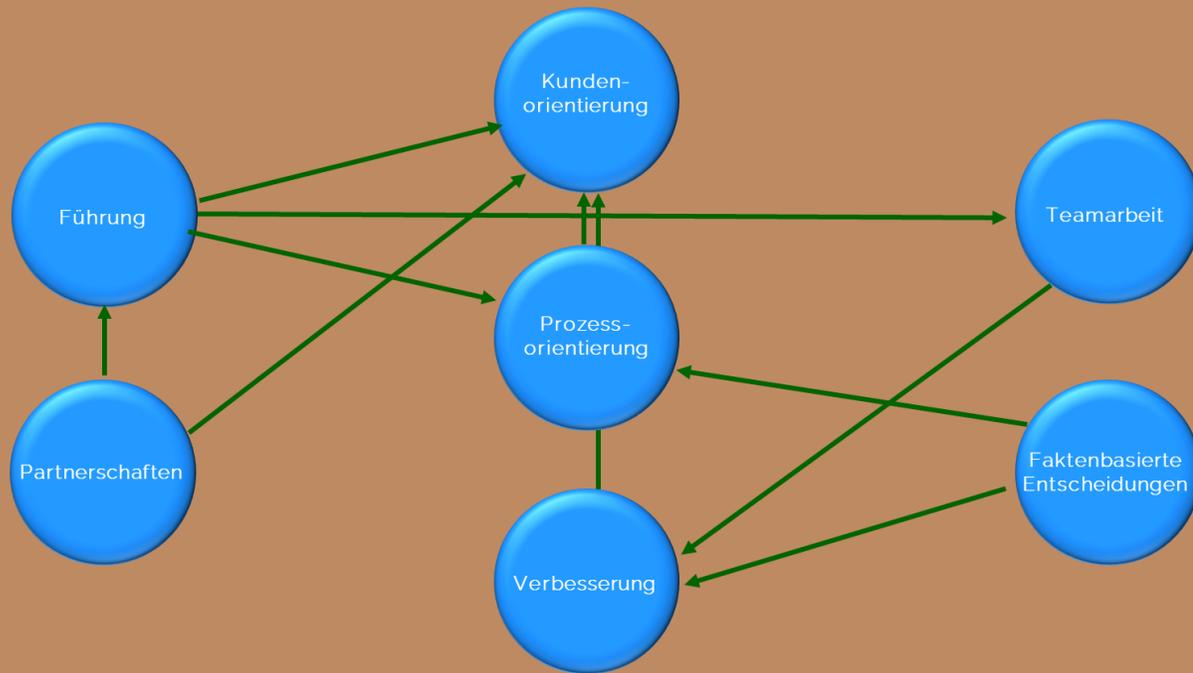
Faktenbasierte Entscheidungen: „Unsere Entscheidungen basieren auf klaren Fakten und Datenanalysen.“

Auszug aus den Schulungsunterlagen von Qualicampus – Prozessmanagement-Seminar“

Icons von Flaticon: <https://www.flaticon.com/free-icons/settings>

# Die sieben Prinzipien von Qualitätsmanagementsystemen

Verknüpfte QM-Prinzipien bilden ein Qualitätsmanagementsystem



- Die sieben QM-Prinzipien sind miteinander verflochten und bilden zusammen ein robustes Qualitätsmanagementsystem.
- Jedes Prinzip trägt dazu bei, die Gesamtqualität und Effizienz der Organisation kontinuierlich zu verbessern.
- Die Implementierung und das Verständnis dieser Prinzipien sind entscheidend für den langfristigen Erfolg eines Unternehmens.
- Prozessorientierung ist ein Prinzip aller Qualitätsmanagementsysteme.

Auszug aus den Schulungsunterlagen von Qualicampus – Prozessmanagement-Seminar“

# Prozessorientierung

Abgrenzung Geschäftsprozess - Workflow

Geschäftsprozess:

- Beschreibt auf einer fachlich-konzeptionellen Ebene, was zu tun ist.
- Fokus auf die Gesamtheit der Aktivitäten zur Erreichung eines Ziels.

Workflow:

- Beschreibt die konkrete Umsetzung der Aufgaben.
- Detailliert die spezifischen Schritte und Zuständigkeiten.

Wichtige Unterschiede:

- Geschäftsprozesse sind strategisch und umfassend.
- Workflows sind operativ und detailorientiert.
- Workflows sind Teil des Geschäftsprozesses.

Auszug aus den Schulungsunterlagen von Qualicampus – Prozessmanagement-Seminar“



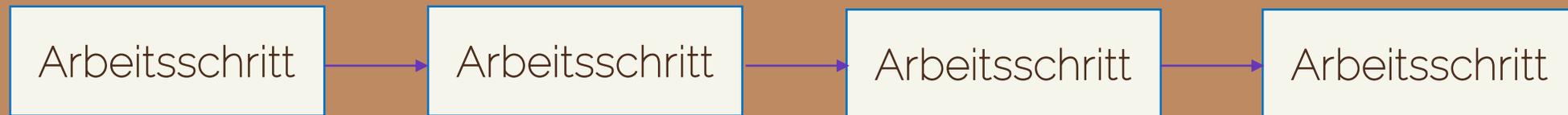
# Prozessorientierung

Abgrenzung Geschäftsprozess - Workflow

Prozess-Ebene



Workflow-Ebene



programmgestützt,  
automatisiert

oder

mit Mitarbeitenden,  
manuell

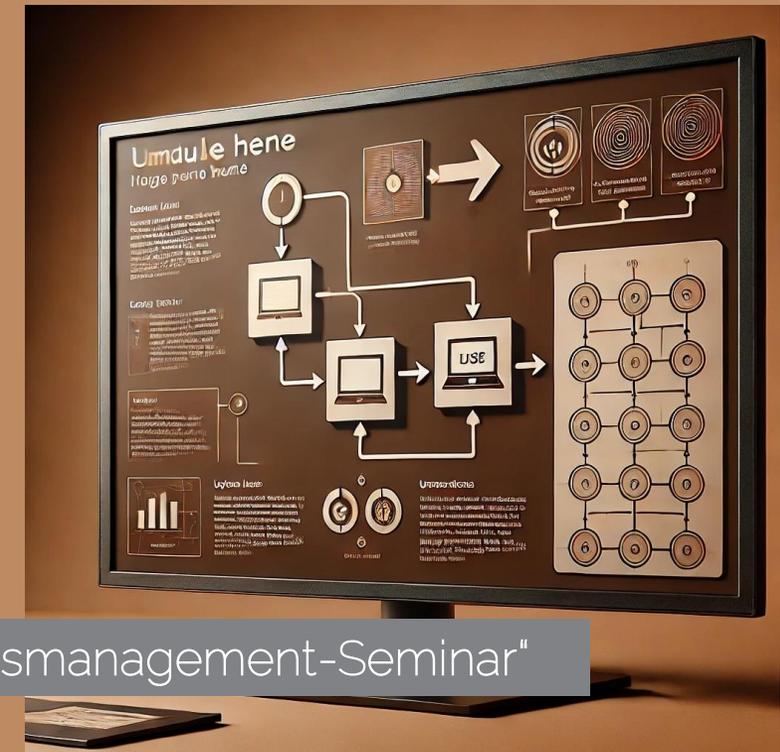
Auszug aus den Schulungsunterlagen von Qualicampus – Prozessmanagement-Seminar“

# Prozessorientierung

Abgrenzung Geschäftsprozess - Workflow

Workflow: Ist ein ganz oder teilweise automatisierter Prozess, dessen einzelnen Arbeitsschritte durch einzelne Mitarbeitende oder Anwendungsprogramme ausgeführt werden.

- Der Workflow hat:
  - einen definierten Anfang (Startpunkt/Auslöser)
  - eine strukturierte Abfolge von Arbeitsschritten
  - ein definiertes Ergebnis (Ende)
- Der Workflow enthält Informationen über:
  - beteiligte Personen
  - verwendete Software
  - benötigte Daten



Auszug aus den Schulungsunterlagen von Qualicampus – Prozessmanagement-Seminar“

# Operatives Prozessmanagement

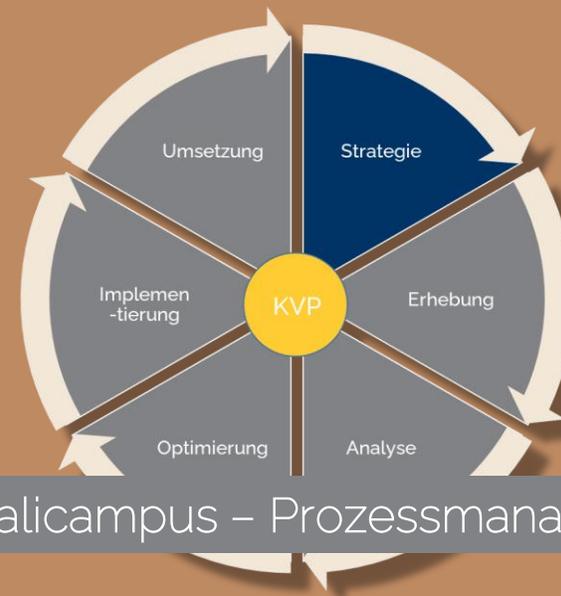
## Prozesslebenszyklus

Alle Aufgaben des operativen Prozessmanagements finden sich im Prozesslebenszyklus wieder. Er dient als strukturierte Methode, um sicherzustellen, dass das operative Prozessmanagement vollständig umgesetzt wird.

Was ist der Prozesslebenszyklus?

Definition: Der Prozesslebenszyklus beschreibt alle Phasen, die ein Geschäftsprozess durchläuft.

Hauptphasen:  
Prozesserhebung  
Prozessanalyse  
Prozessoptimierung  
Prozessimplementierung  
Prozessumsetzung



Auszug aus den Schulungsunterlagen von Qualicampus – Prozessmanagement-Seminar“

# Operatives Prozessmanagement

Phasen im Prozesslebenszyklus (PMLC)



Auszug aus den Schulungsunterlagen von Qualicampus – Prozessmanagement-Seminar“