

Entwicklungsstufen Prozessmanagement

Dokumentation der Prozesse

Die wichtigsten Abläufe sind erhoben, systematisiert und zugänglich

Gestalten von Prozessen

Bestmögliche Aufgabenbündelung und Rollenverteilung bei günstigen Schnittstellen je Prozess ist erarbeitet

Vereinbarung zu Prozessen

Wichtige Messpunkte innerhalb der Prozesse sind definiert, deren Erfüllungsgrad zwischen den Beteiligten vereinbart, gemessen und optimiert

Automatisieren der Prozesse

Medienbrüche und „work-arounds“ sind mit einer workflow-engine überbrückt bzw. in den IT-Systemen neu verknüpft und auf die jeweiligen Rollen und Produkte abgestimmt

Prozesse im Kundenfokus

Vom zufriedenen zum loyalen Kunden optimieren funktionsübergreifende Teams anhand verschiedener Kundentypen die optimale Erlebniswelt der Kundenkontaktpunkte in den Prozessen und begleiten deren Umsetzung im betrieblichen Kontext