

PROZESSMANAGEMENT IM AUTOHAUS

Prof4Net GmbH

1

ORGANISATORISCHES

WEBINAR-REGELN

- Mikrofone deaktivieren (stumm)
- Fragen direkt stellen
- Kein Chat
- Kein Handheben

WER SPRICHT DA?

- Vorname Name
- Autohaus
- Marken
- Funktion im AH



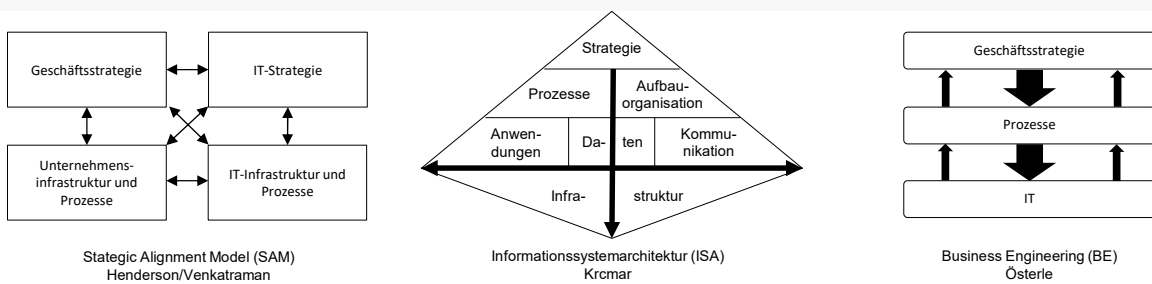
2

AGENDA

1. Warum Prozesse als Thema?
2. Vorgehen für das Managen von Geschäftsprozessen
3. Modellbegriff
4. Modellierung von Geschäftsprozessen
5. Modellierung von Geschäftsprozessen mit BPMN 2.0
6. Beispiel eines Geschäftsprozessmodells
7. Zusammenfassung
8. Fragen

3

WARUM? - ARCHITEKTUREN



J. C. Henderson and H. Venkatraman (1993). Strategic alignment: Leveraging information technology for transforming organizations, in: IBM Systems Journal, Vol. 32, No. 1.
 Krcmar, Helmut. (1990). Bedeutung und Ziele von Informationssystem-Architekturen.. Wirtschaftsinformatik. 32. 395-402.
 Oesterle, Hubert. (1995). Business Engineering Prozeß- und Systementwicklung. Bd. 1: Entwurfstechniken. Springer Berlin, Heidelberg

4

WARUM? - PROZESSORIENTIERUNG

PROZESSORIENTIERUNG



FUNKTIONSORIENTIERUNG



– Horizontal gerichtet

– An der Lieferkette orientiert

– Funktions-/bereichsübergreifendes Denken

– Unterstützt Expertennetzwerke

– Unterstützt Kundenorientierung

– Vertikal gerichtet

– An der Aufbauorganisation orientiert

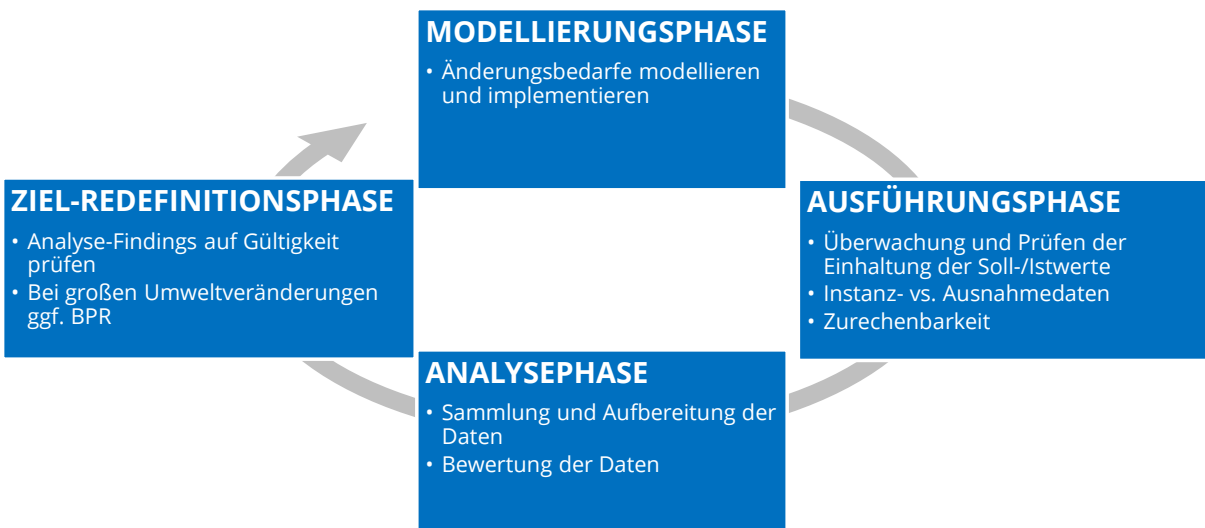
– Spezialisierung

– Unterstützt isolierte Fachbereiche

PROF4NET

5

VORGEHEN



Neumann, S., Probst, C., Wernsmann, C. (2000). Kontinuierliches Prozessmanagement. In: Becker, J., Kugeler, M., Rosemann, M. (eds) Prozessmanagement. Springer Berlin, Heidelberg.

PROF4NET

6

MODELLBEGRIFF

WOZU MODELLE?

Unstrukturiert



Semistrukturiert



Wohlstrukturiert

BEGRIFF

- (Semi-)formale Beschreibung von Ist-/Sollprozessen
- Abbildung eines Originalsystems in ein Modellsystem

ASPEKTE



METAMODELL

- Elemente
- Regeln

PROF4NET

7

GP-MODELLIERUNG

GESCHÄFTSPROZESS

VS.

WORKFLOW

- Menschen als Ausführende
- Was wer wann womit macht
- Zur Erstellung einer Leistung

- (Teil-)automatisiert
- Spezifiziert
- Ausführbar

LEVEL

- Um Komplexität zu verringern
- Detaillierungsgrad in hierarchischer Struktur

SICHTEN

- Um Komplexität zu verringern
- Filter / „Brille“

PROF4NET

8

GP-MODELLIERUNG MIT BPMN 2.0

ELEMENTE

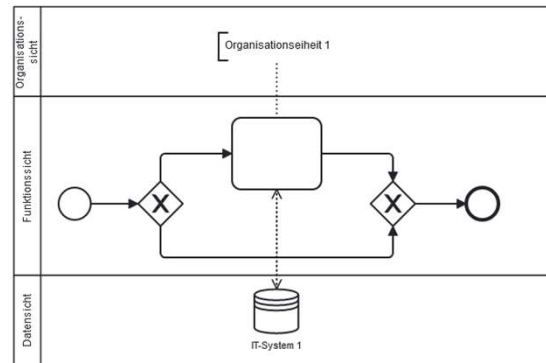
- Anfangs-/Endereignis
- Operatoren (x/o/+)
- Schritte

REGELN

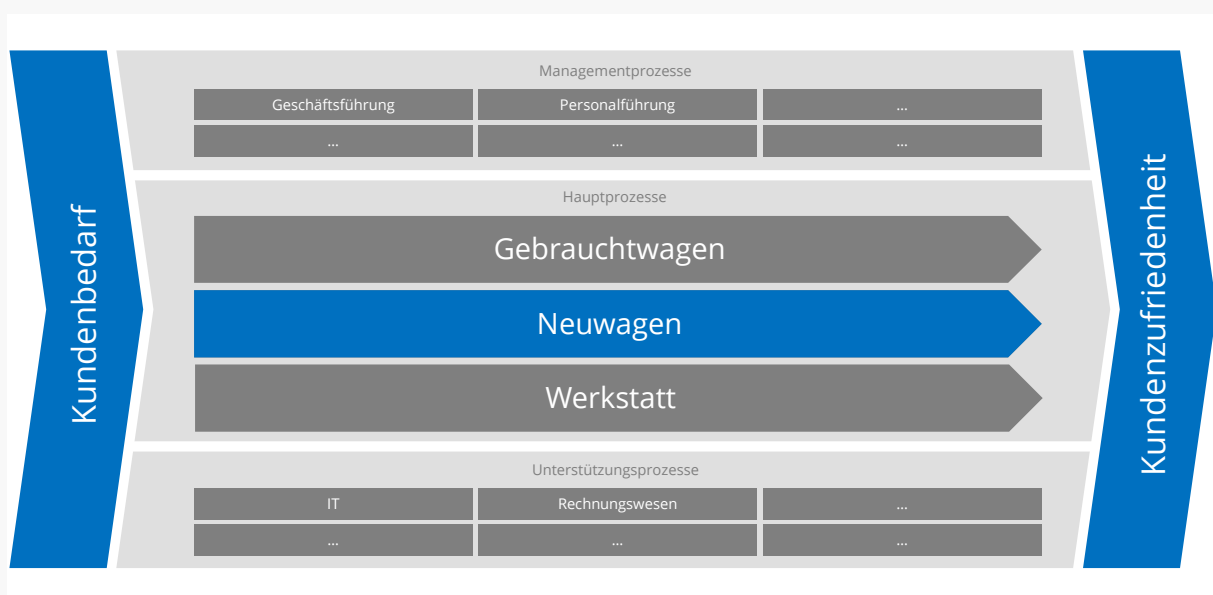
- Operatoren öffnen/schließen
- Anfangs-/Endereignis

SICHTEN

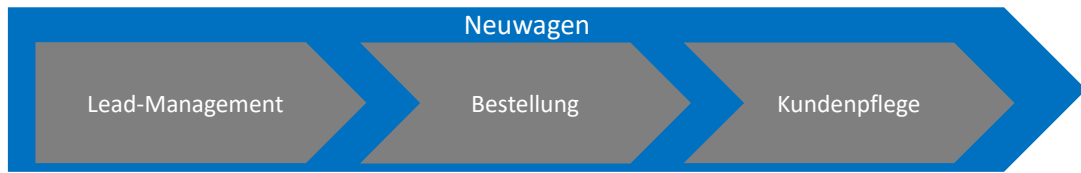
- Organisationssicht
- Funktionssicht
- Datensicht



BSP. - PROZESSLANDKARTE

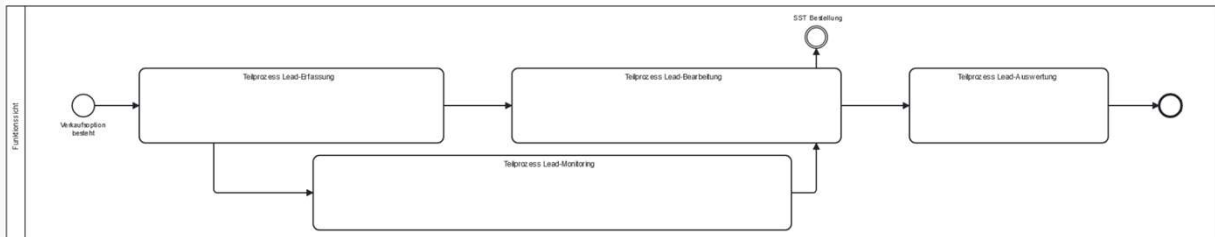
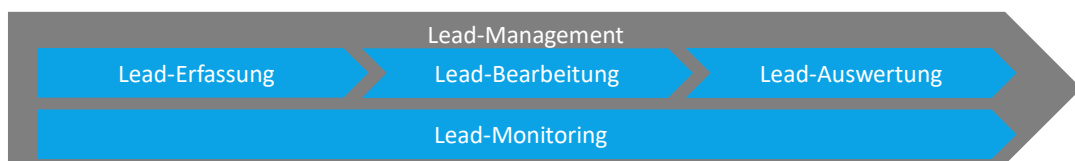


BSP. - NEUWAGEN (L1)



11

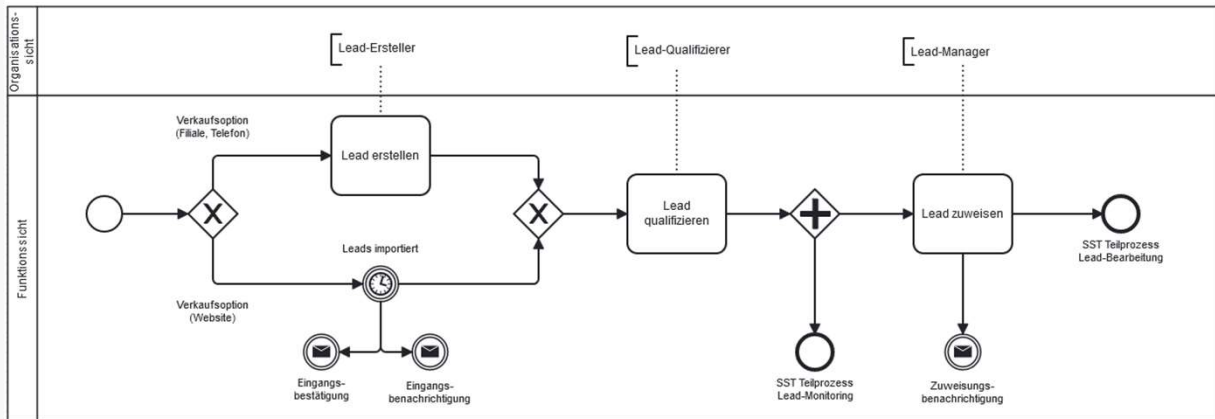
BSP. - LEAD-MANAGEMENT (L2)



12

BSP. - LEAD-ERFASSUNG (L3)

Lead-Erfassung

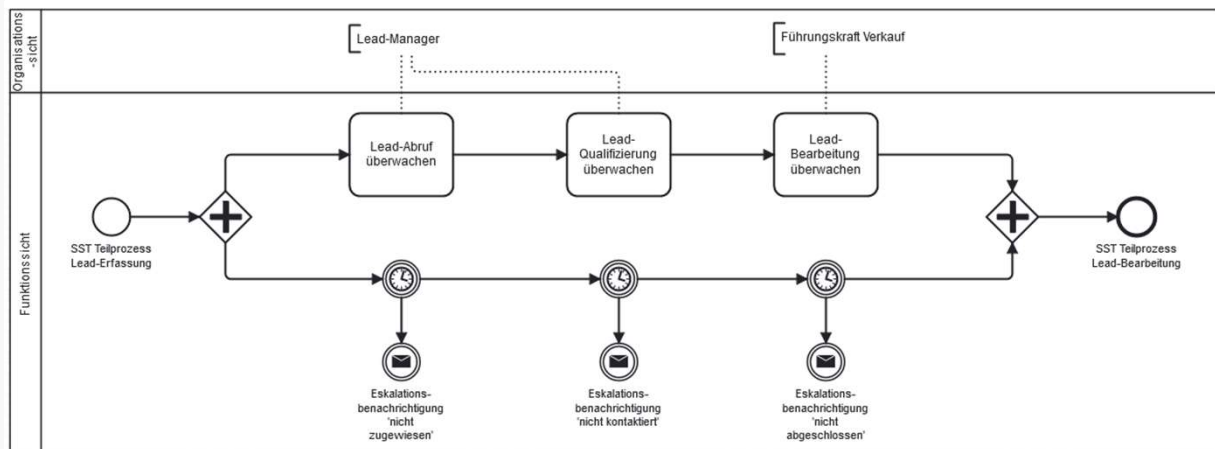


PROF4NET

13

BSP. - LEAD-MONITORING (L3)

Lead-Monitoring



PROF4NET

14

BSP. - LEITFADEN

Teilprozess	GPS	OE	Beschreibung
Lead-Erfassung	Lead erstellen	Lead-Ersteller	...
	Lead qualifizieren	Lead-Qualifizierer	...
	Lead zuweisen	Lead-Manager	...
Lead-Monitoring	Lead-Abruf überwachen	Lead-Manager	...
	Lead-Qualifizierung überwachen	Lead-Manager	...
	Lead-Bearbeitung überwachen	Führungskraft Verkauf	...
Lead-Bearbeitung	Lead bearbeiten	Lead-Bearbeiter	...
	Leads überblicken	Lead-Bearbeiter	...

PROF4NET

15

ZUSAMMENFASSUNG

1. Geschäftsprozesse als zentrales Thema für praktische Veränderungen
2. Zyklisches Vorgehen für kontinuierliches Geschäftsprozessmanagement
3. Modelle als vereinfachte Abbildungen der Realität
4. Klare Strukturierung, um Komplexität zu bewältigen
5. Modellierung mit BPMN 2.0 und wenigen Elemente und Regeln
6. Beispiel eines Geschäftsprozessmodells

PROF4NET

16

FRAGEN



PROF4NET

17

UNSERE DIENSTLEISTUNGEN



SUPPORT (KOSTENFREI)

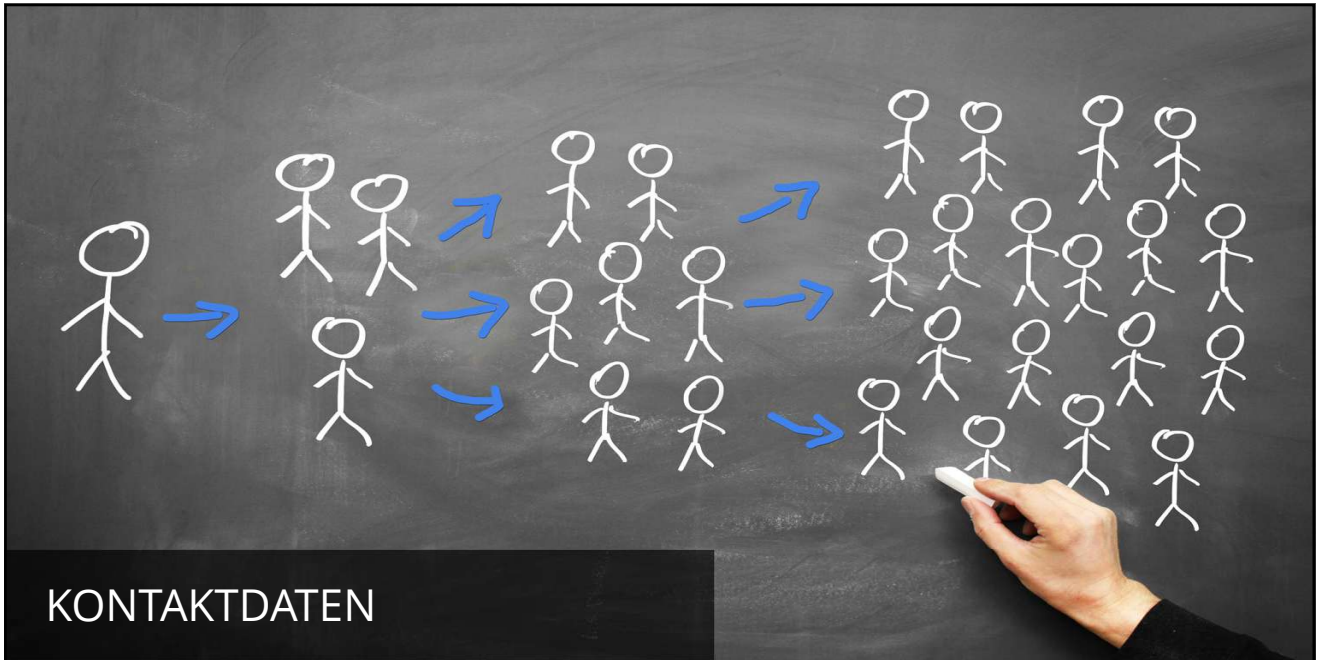
- Support-Hotline (0331 87 00 421) oder E-Mail (support@prof4.net)
- Richtige Adresse für technische Störungen
- Begleitung und Unterstützung bei Hürden
- Hilfestellung zu konkreten Anliegen

BEAUFTRAGUNGEN (GEGEN AUFWAND)

- Erstellung von individuellen Inhalten (Filter, Briefe, NL, Form., etc.)
- Erwerb weiterer Dienstleistungen (Schulungen, Workshops, Webinare, eLearning-Zugänge, etc.)
- Erwerb weiterer Produkte (Schnittstellen, Lizenzen oder Module)
- Individuelle Anpassungen in CATCH

PROF4NET

18



KONTAKTDATEN

Prof4Net GmbH
Gerlachstr. 47-49
14480 Potsdam

www.prof4.net
support@prof4.net
0331 - 87 00 421

PROF4NET