



Die **EnergyAll GmbH** stellt individuelle, autonome Energiesysteme. Die Tätigkeit „Kundenwünsche zu identifizieren“ gehört zu den Kernprozessen. Sie trägt direkt zur *Wertschöpfung* des Unternehmens bei und bringt dem Unternehmen einen wahrnehmbaren *Nutzen*. Um die Kunden nach Ihren speziellen Kundenwünschen zu befragen, wird eigens dafür geschultes Personal eingesetzt. Die Vergangenheit hat gezeigt, dass sich durch diese Vorgehensweise die Qualität der Leistung erheblich verbessert. Dieses *Alleinstellungsmerkmal* des Unternehmens ist von großer *strategischer Bedeutung* und soll auch langfristig die *Qualität und Kosten optimieren*. Die *Kundennähe* ist für diesen *Prozess* unerlässlich.



Aufgabenstellung:

Erklären Sie die Begriffe in eigenen Worten:

- Wertschöpfung*
- Nutzen*
- Alleinstellungsmerkmal*
- strategische Bedeutung*
- Prozess*
- Kundennähe*
- Kern- und unterstützende Prozesse*

Hinweis: Lösen sie die Begriffsklärungen mit Hilfe des Buches und in Diskussion mit ihrem Sitznachbarn. Auf Seite 3 und 4 können Sie die Lösung notieren.

Welche Prozesse könnten den im Fall geschilderten Kernprozess unterstützen?

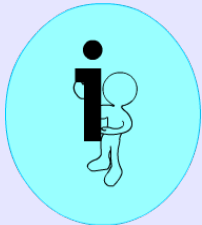


Aufgabenstellung:

1. Wie nennt man die im folgenden Absatz erklärte Maßnahme?
2. Welche Arten von Kernprozessen kennen Sie?
3. Welche Art Kernprozess würden Sie die Tätigkeit „Kundenwünsche identifizieren“ zuordnen?
4. Wie nennt man die Einbettung von Mechanismen zur Kontrolle und Steuerung von Geschäftsprozessen?
5. Lesen Sie im Buch S. 40-42 „Vorteile- und Nachteile einer klassischen Aufbauorganisation“. Formulieren Sie diese in eigenen Worten.
6. Lesen Sie im Buch S.44 „Vorteile einer Prozessorientierten Organisation“.
7. Was macht die International Standard Organisation (ISO)?
8. Welche Normreihe qualifiziert ein zertifiziertes Unternehmen, betreffend der Kontrolle und Standardisierung seiner Abläufe?

Neuerdings werden die Prozesse des Unternehmens durchleuchtet. Die Erfassung und Modellierung einzelner Abläufe soll als Grundlage für die Optimierung der Geschäftsprozesse dienen. Alle Abläufe sollen, auf mögliche Maßnahmen hinsichtlich der Verbesserung von Qualität, Zeit, Kosten und Kundenzufriedenheit untersucht werden.

Prinzipien des Qualitätsmanagement:



- ✗ Principle 1: Customer focus
- ✗ Principle 2: Leadership
- ✗ Principle 3: Involvement of people
- ✗ Principle 4: Process approach
- ✗ Principle 5: System approach to management
- ✗ Principle 6: Continual improvement
- ✗ Principle 7: Factual approach to decision making
- ✗ Principle 8: Mutually beneficial supplier relationships

[Quelle: http://www.iso.org/iso/iso_catalogue/management_standards.htm]



Fach:
BWL

Klasse:
KI1B (kurz)

Jahrgang:
Grundstufe

Autor: Christine Janischek

Seite 3

Thema: Arbeitsblatt Geschäftsprozesse

Begriffe und Erklärungen von Seite 1:



Aufgabe 1:

Aufgabe 2:

Aufgabe 3:

Aufgabe 4:

Aufgabe 5:

Aufgabe 6:

Aufgabe 7:

Aufgabe 8: