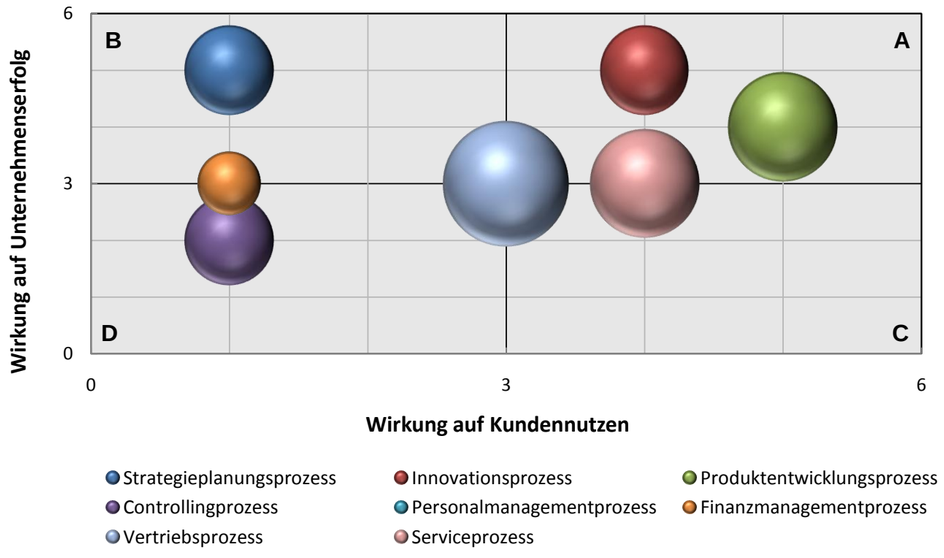
Logo

Prozess-Portfolio

www.hochleistungsorganisation.com

"Das Prozess-Portfolio ist ein Gewichtungsmethode um Geschäftsprozesse nach ihrer Wirkung auf Kundennutzen und Unternehmenserfolg zu bewerten."

	Prozess	Wirkung auf Kundennutzen	Wirkung auf Unternehmenserfolg	Verbesserungs-potential
		[1;5] - [klein;groß]	*[1;5] - [klein;groß]*	*[1;5] - [klein;groß]*
1.	Strategieplanungsprozess	1	5	2
2.	Innovationsprozess	4	5	2
3.	Produktentwicklungsprozess	5	4	3
4.	Controllingprozess	1	2	2
5.	Personalmanagementprozess	1	3	1
6.	Finanzmanagementprozess	1	3	1
7.	Vertriebsprozess	3	3	4
8.	Serviceprozess	4	3	3



A Geschäftsprozesse im Feld A haben die höchste Priorität, da sie sowohl die Kundenzufriedenheit als auch den Geschäftserfolg am stärksten beeinflussen. Haben diese Geschäftsprozesse ein zu niedriges Leistungsniveau (siehe Verbesserungspotential = Bubblegröße), ist eine *Optimierung oder Erneuerung* anzuraten.

B Geschäftsprozesse im Feld B sind für den Unternehmenserfolg notwendig, aber tragen nicht unmittelbar zur Steigerung des Kundennutzens bei. Dabei handelt es sich häufig um sekundäre Geschäftsprozesse (=Unterstützungsprozesse).

C Geschäftsprozesse im Feld C sind für den Kundennutzen notwendig, aber tragen nicht unmittelbar zur Steigerung des Unternehmenserfolgs bei.

D Geschäftsprozesse im Feld C liefern Hinweise auf mögliche *Outsourcing-Kandidaten*.

Hinweis: Die in diesem Beispiel verwendeten Bewertungskriterien Kundennutzen und Unternehmenserfolg können/müssen *geschäftsspezifisch* definiert werden.