Prozessmanagement GPO

Ziel
- Vorgangs- bzw. kundenorientierte Rundumbearbeitung eines Sachverhaltes

Prozess-Idee
- Totale Umkehrung der Perspektive
  - Alt: Aufbauorganisation bestimmt Ablauforganisation
  - Neu: Ablauforganisation bestimmt Aufbauorganisation
- Horizontale, funktionsübergreifende Betrachtung und Unternehmenstätigkeit
  - Alt: Denken in Funktionen und Objekten
  - Neu: Denken in Kernprozessen
- Ganzheitliche Betrachtung der Unternehmenstätigkeit
  - Alt: Spezialisierungseffekte
  - Neu: Synergieeffekte

Informationelle Vernetzung
- Alt
  - Automatisierung bestehender Abläufe
- Neu
  - E-Mail
  - Elektronische Datenautobahn (Internet)
  - Dezentraler Datenzugriff

Stochastische Simulation
- Nachahmen der Wirklichkeit bezüglich
  - Struktur (Elemente und Beziehungen)
  - Verhalten (Aktionen und Reaktionen)
- Ziel:
  - Gestattet das Verhalten eines geplanten Systems unter bestimmten Bedingungen zu studieren und iterativ zu verbessern

Triage-Idee
- Segmentierung innerhalb der Prozesse in Prozessvarianten
- Funktionale oder modulare Segmentierung
  - Schnittstellen innerhalb der Prozesse bleiben erhalten
  - Unterscheidung Prozesse nach Problemhaltigkeit
    - Komplexe Fälle
    - Fälle mit mittelmässigen Schwierigkeitsgrad
    - Reine Routinefälle
  - Segmentierung nach Kundengruppen