

- Startseite
- 1. Führung
- 2. Politik & Strategi...
- 3. Mitarbeiter
- 4. Partnerschaften & ...
- 5. Prozesse
- 6. Kundenbezogene Erg...
- 7. Mitarbeiterbezogen...
- 8. Geschäftsbezogen...
- 9. Schlüsselerggebnis...
- 10. Infoportal

Startseite > 5. Prozesse

[Zurück](#)

5. Prozesse



Prozesse gestalten und managen

Im EFQM-Modell nimmt das Prozessmanagement eine zentrale Stellung ein, zu Recht, wenn man bedenkt, dass wir hauptsächlich durch unsere Dienstleistungs- und Unterstützungsprozesse die Zufriedenheit unserer Kunden, Mitarbeiter und anderer Interessengruppen erreichen.

Prozesse systematisch managen und gestalten

In einem ersten Schritt wollen wir uns klar werden über die zentralen Prozesse, die unsere Arbeit kennzeichnen. Diese nennen wir Kernprozesse, sie bilden die Grundlage unserer Arbeit. Wir beschreiben diese und definieren Verantwortlichkeiten, machen uns bereichsübergreifende Abläufe klar und klären und profilieren dadurch gleichzeitig unsere Beziehungen zu unseren Kunden und anderen Interessengruppen. Beispiele für solche Prozessbeschreibungen sind z. B. Auftragsabwicklung, Beschwerde-management, strukturierte Einarbeitung neuer Mitarbeiter, usw..

Die einmal beschriebenen Prozesse werden durch Selbstbewertungen und Rückmeldungen von Kunden, MitarbeiterInnen und anderen Interessensgruppen einer ständigen Verbesserung unterzogen. Wir können nur so eine kontinuierliche Qualität unserer Dienstleistungen gewährleisten und verbessern. Kennzahlen wie z. B. der Kundenkontakt und die Auftragszahlen, aber auch die Zufriedenheitseinschätzung der MitarbeiterInnen mit der Arbeit, auf einer Skala von 1-100