



Prozesslandkarten

Beispiele für 2-, 3- und 4-stufige Basismodelle

Prozesslandkarte – 2-stufig

Management & Support

Unternehmensplanung
& Steuerung

Controlling

Human Resources

IKT-Support
Informations- &
Kommunikationstechnologien

IKS /
Risikomanagement

Marketing

Qualitäts- und
Umweltmanagement

Interne
Kommunikation

Geschäftsprozesse

Produkt- / Leistungsinnovation
inkl. Dienst- und Serviceleistungen

Kundengewinnung
Kundenakquisition, Kundenberatung,
Kundenbetreuung, ...

Leistungserbringung
Herstellung, Versand, Montage,
Dienst- und Serviceleistungen, ...

Prozesslandkarte – 3-stufig



Prozesslandkarte – 4-stufig

Unternehmensführung

Strategieentwicklung
& Controlling

Kommunikation

Qualitäts- und
Prozessmanagement

IKS /
Risikomanagement

Ressourcen-Management & Unternehmensentwicklung

Finanzen

Finanz- u. Budgetplanung,
Treasury Management, ...

Mitarbeitende

Rekrutierung, Förderung,
Zielvereinbarung, ...

Wissen

Identifikation, Bewahrung,
Verteilung, Entwicklung, ...

Infrastruktur

Bewirtschaftung, Wartung,
Unterhalt, ...

Partnerschaften

Entwicklung, Beurteilung,
Zusammenarbeit, ...

Kernprozesse

Produkt- / Leistungsinnovation

inkl. Entwicklung neuer
Dienst- und Serviceleistungen

Kundengewinnung & Bindung

Kundenakquisition, Kundenberatung,
Customer Relationship Management, ...

Leistungserbringung

Herstellung, Versand, Montage,
Dienst- und Serviceleistungen, ...

Support

IKT-Support

Buchhaltung

Arbeitssicherheit
& Gesundheitsschutz

Legal Support /
Patente

Kriterien für die Strukturierung von Geschäfts- resp. Kernprozessen

- **Unterschiedliche Arten von Leistungen gegenüber Kunden, die einen spezifischen Prozess erfordern**

Beispiele: - Kundenberatung & Verkauf
- Auftragsabwicklung

- **Unterschiede in den Kundenbedürfnissen und Erwartungen, die differenziert befriedigt werden**

Beispiele: - Privatkunden
- Geschäftskunden

- **Unterschiede in der Komplexität der Geschäftsvorfälle, die spezifisch gehandhabt werden**

Beispiele: - Kreditanträge mit normalem Risiko
- Kreditanträge mit erhöhtem Risiko

- **Unterschiede in Technologien, die spezifische Geschäftsprozesse erfordern**

Beispiele: - Festnetz
- Mobilfunknetz