

QM & BPM

Qualitätsmanagement und Geschäftsprozessmanagement sind eng miteinander vernetzt. Qualitätsmanagement wird durch Internationale Normen ISO 9000, 9001 und 9004 bestimmt, die ein prozessorientiertes Vorgehen fordern. Geschäftsprozessmanagement erfüllt wichtige Anforderungen des prozessorientierten Qualitätsmanagement, denn es

- definiert aus Unternehmenszielen abgeleitete Prozessziele
- erhöht durch geeignete Maßnahmen wie Vernetzung, die Wirksamkeit der Prozesse
- erhebt die Forderung die Effizienz der Prozesse zu messen und zu kontrollieren
- nutzt die Messergebnisse für den kontinuierlichen Verbesserungsprozess
- und schafft damit Transparenz über die Wechselwirkung zwischen bzw. innerhalb der Prozesse

Die konsequente Einführung von BPM-Software kann dabei die Ausgestaltung der Geschäftsprozesse auf vielfältige Weise unterstützen:

- durch die Visualisierung von Prozessen, Teilprozessen, Arbeitsschritten
- durch die Dokumentation der Prozesse
- durch Überprüfung der Vollständigkeit und sachlichen Richtigkeit der Prozesse
- durch die Identifikation von Schwachstellen
- durch eine Analyse der Leistungsparameter
- mittels Simulation und Modellierung
- durch die kontinuierliche Erfassung der Messgrößen
- durch die Bereitstellung von Reports
- durch die Steuerung der Prozesse