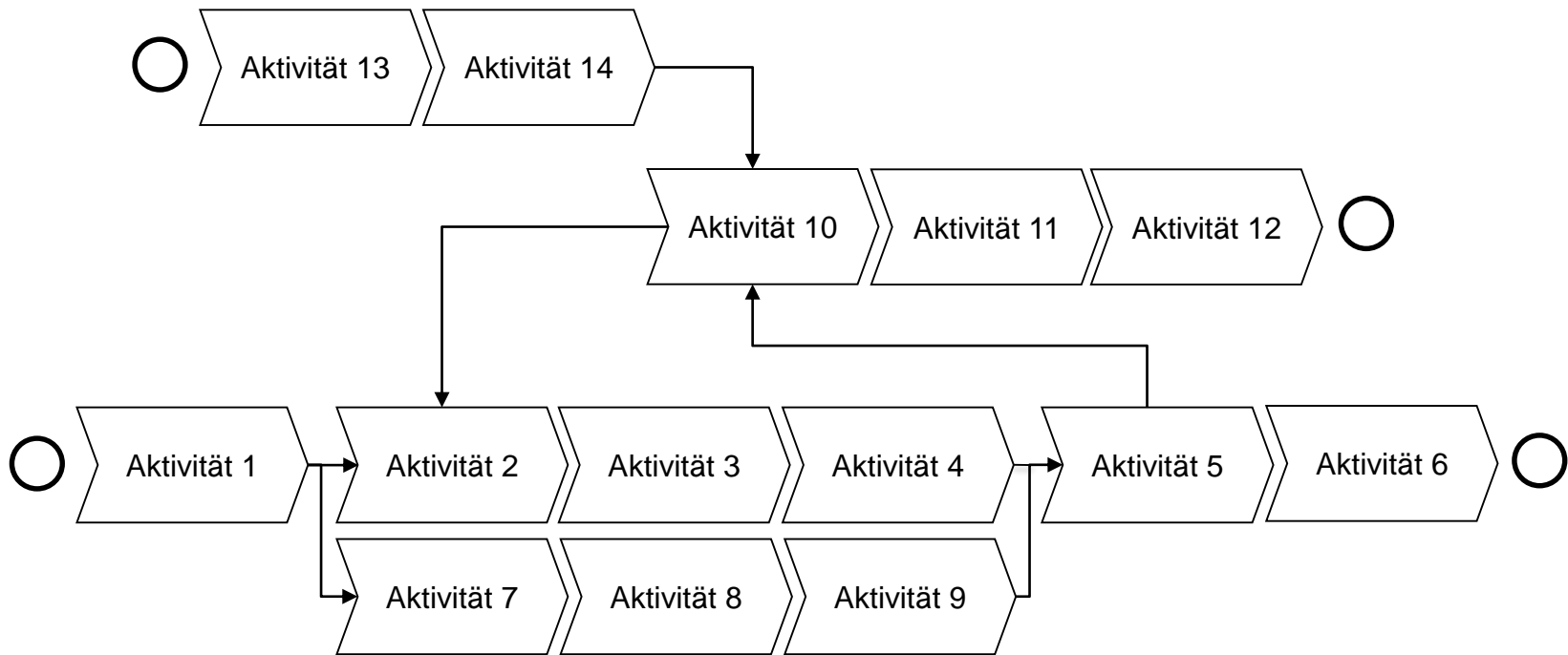


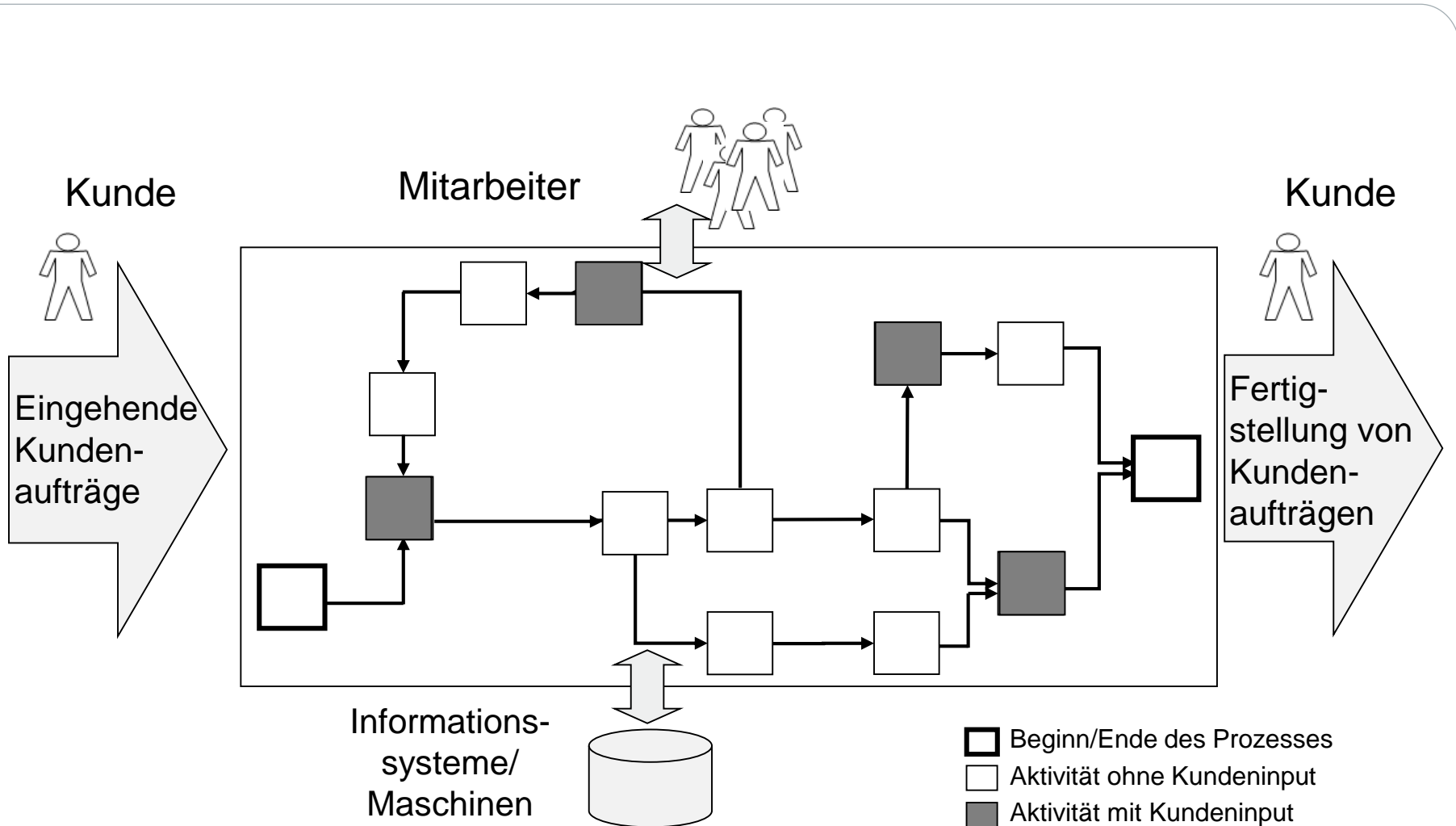
Management von Dienstleistungsprozessen

Jun.-Prof. Dr. Michael Leyer

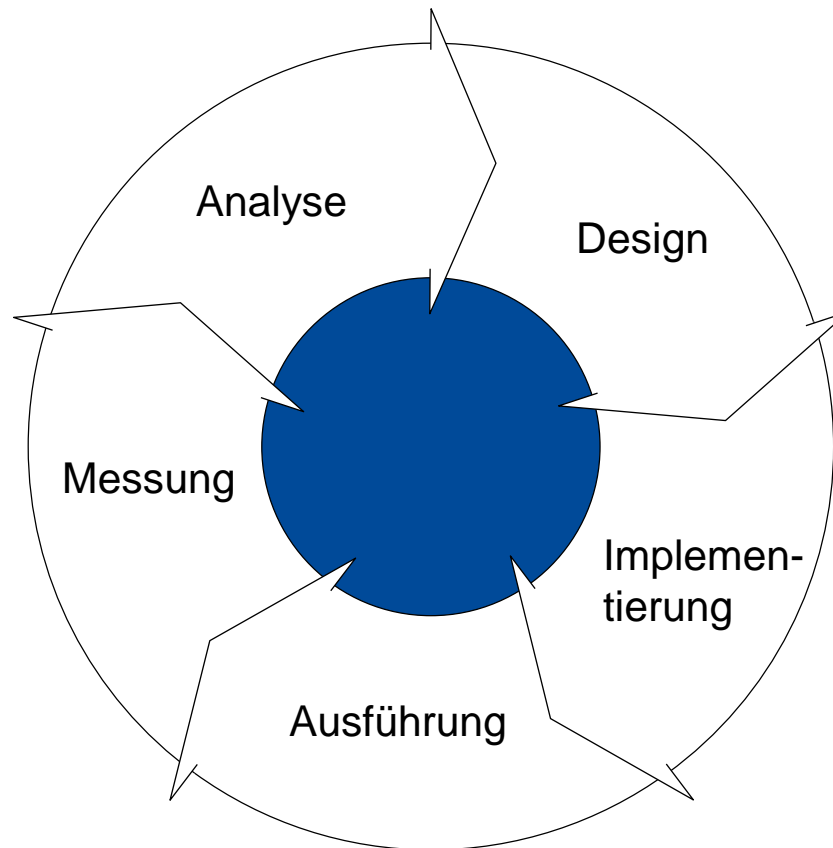
Allgemeine Sicht eines Dienstleistungsprozesses



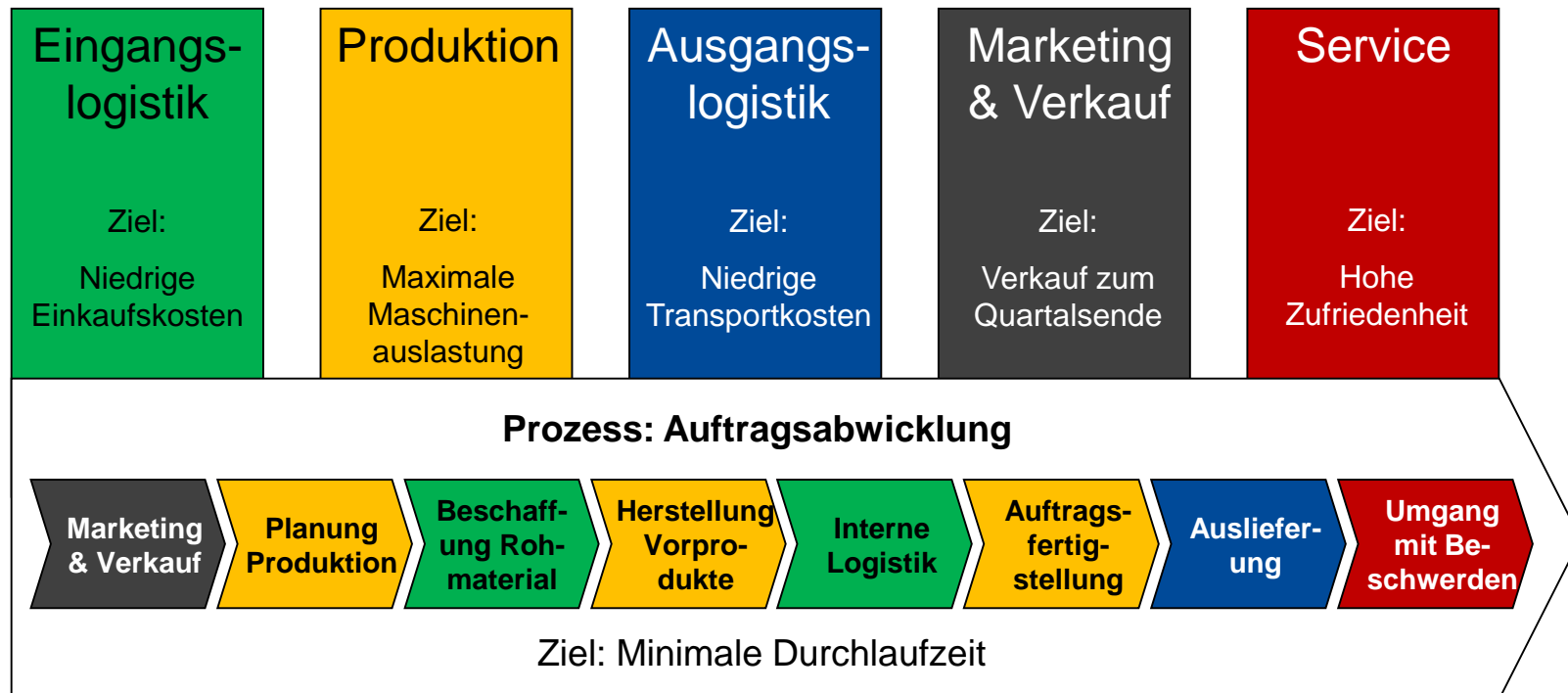
Prozesse enthalten Informationen zur Erstellung von DL



Prozessmanagement – Was wird gemacht?

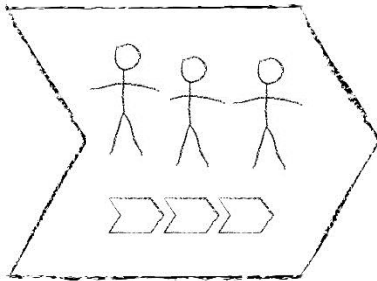


Prozessorientierung – Normative Organisationsgestaltung

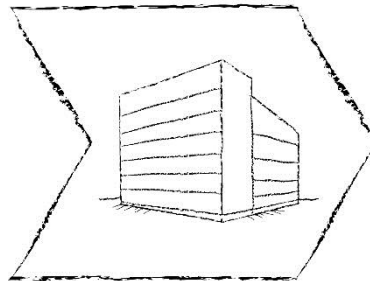


Wichtige Themen des Prozessmanagements

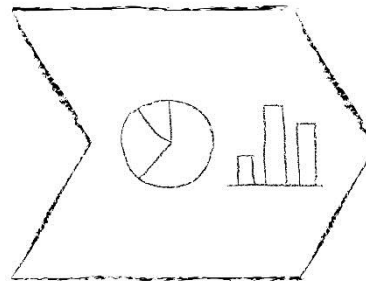
Wertentstehung



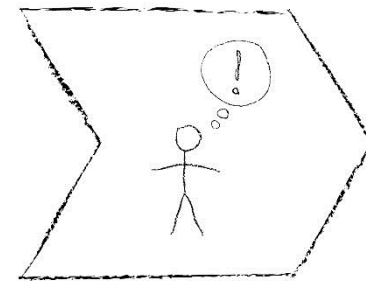
Gestaltung

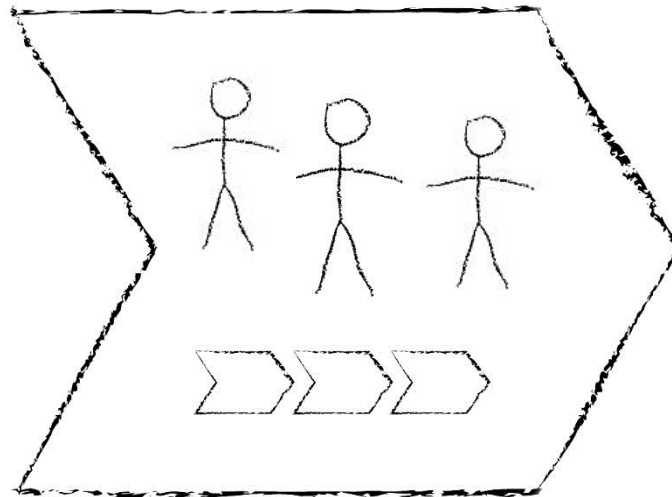


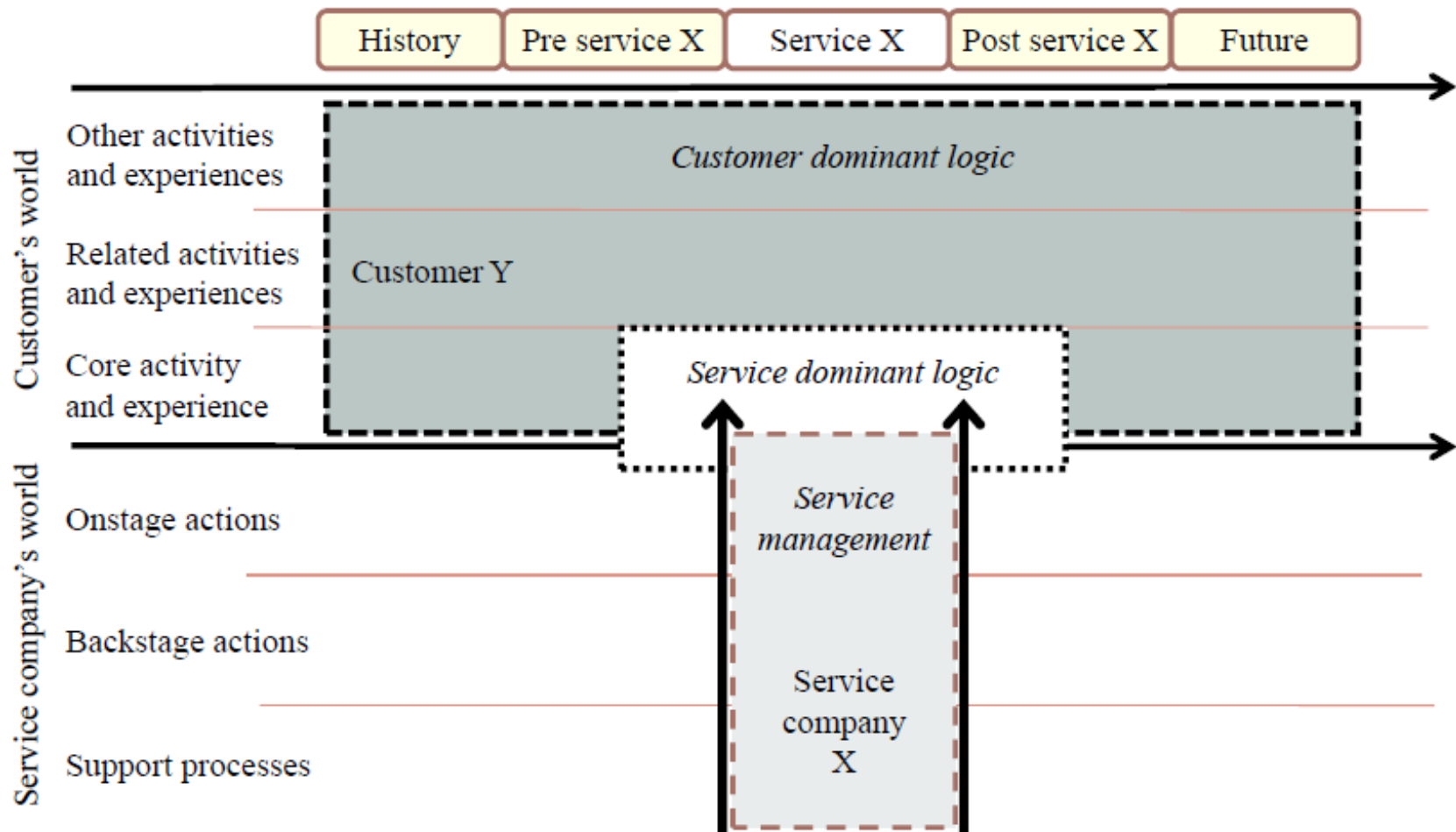
Bewertung



Befähigung





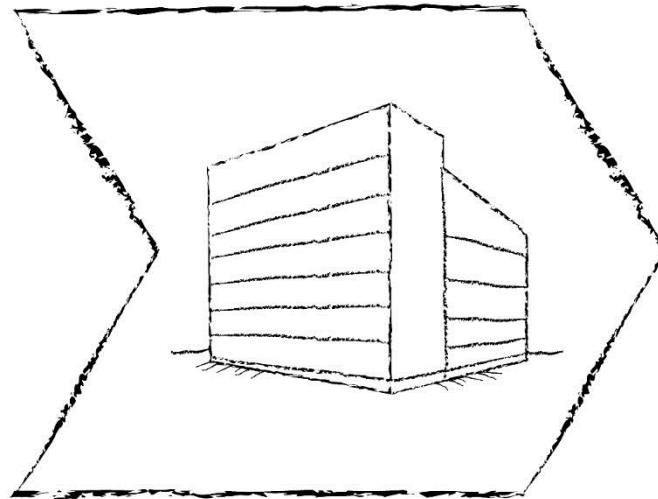


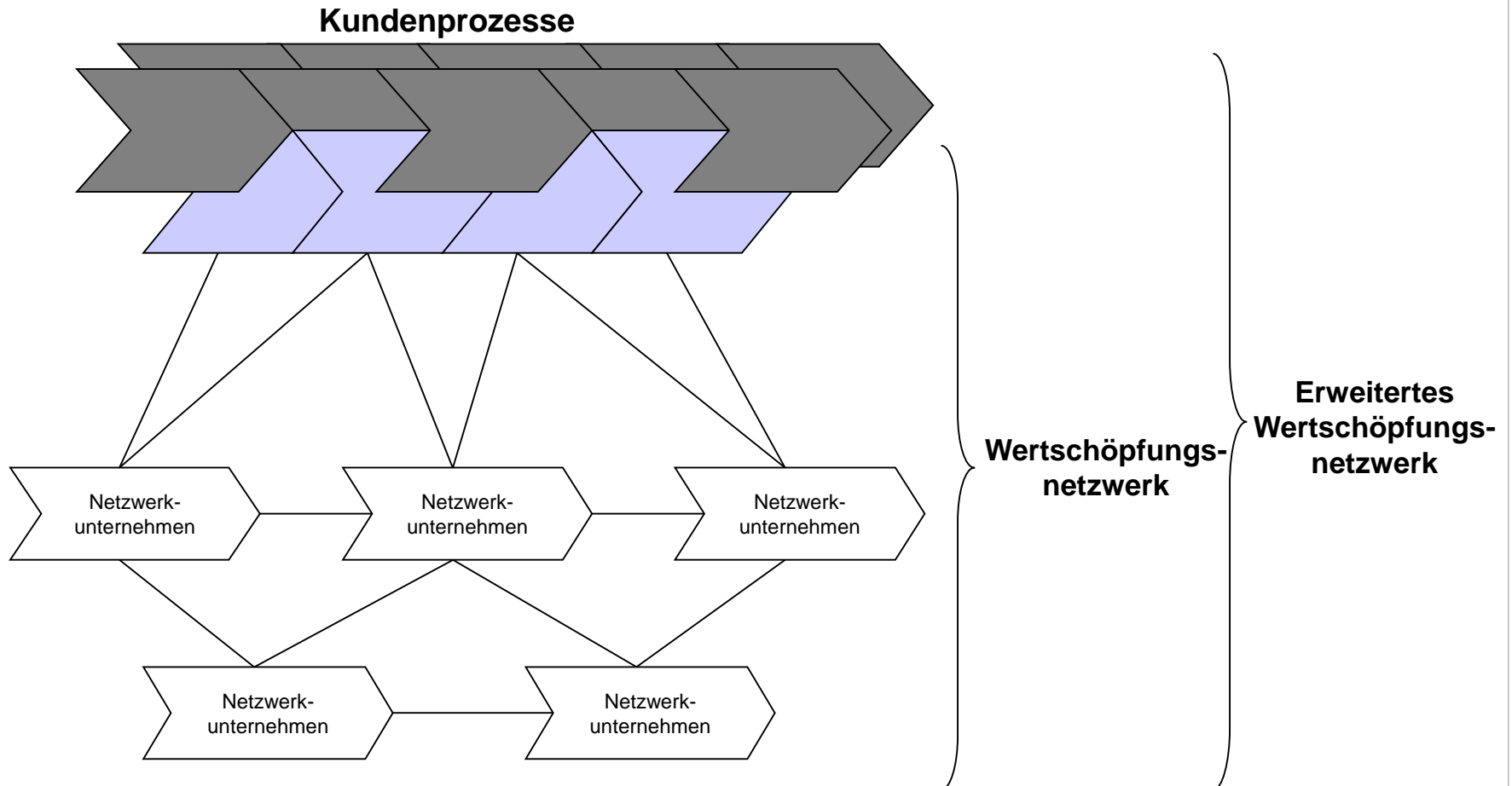


Dienstleistungserbringung heisst eine oder mehrere dieser Aktivitäten zu übernehmen.

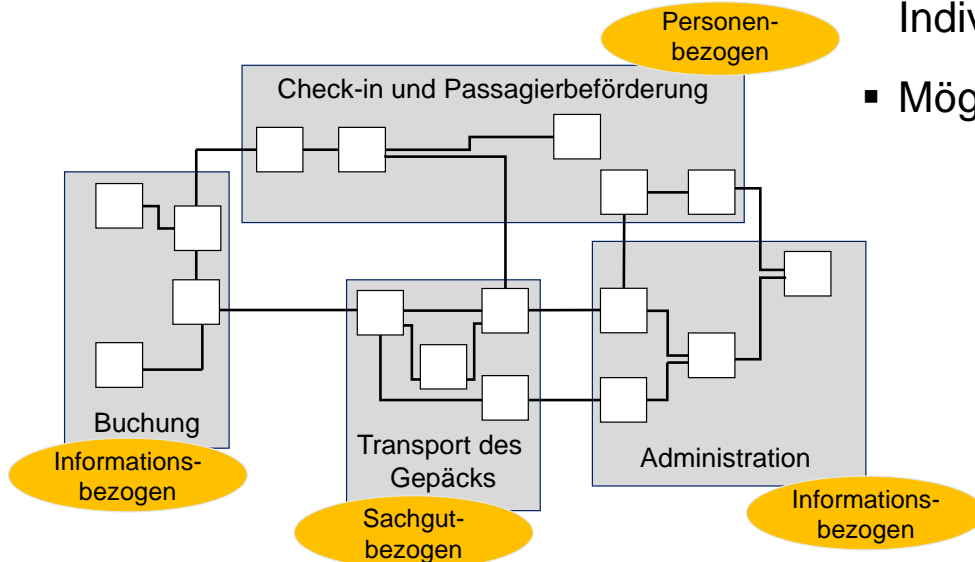


- Wie entsteht Wert bei Individuen in einzelnen Aktivitäten?
- Wie können Innovation von Dienstleistungsprozessen systematisch aus individuellen Prozessen entwickelt werden?
- Was ist der Langzeiteffekt von solchen Dienstleistungsinnovationen auf Erträge von Firmen?





BeHerausforderungen nach Arten von Dienstleistungen aus Prozesssicht



- Zeitnahe Logistik
- Internet of Things

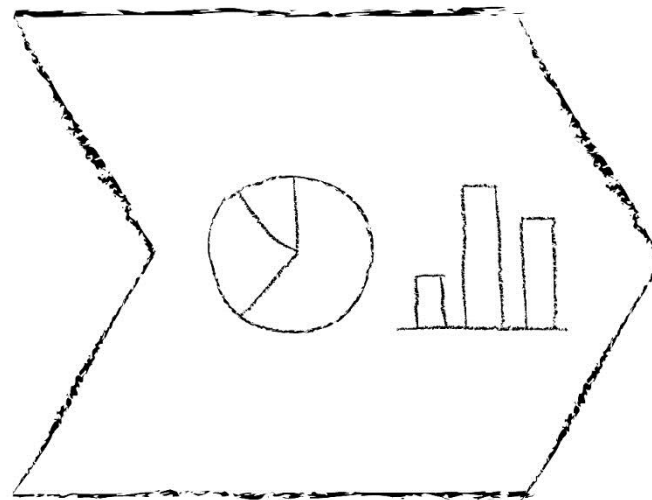
- Standardisierte Prozesse trotz Individualisierung
- Möglichst nah beim Kunden

- Globaler Wettbewerb für Teile der Wertschöpfungsprozesse
- Geschwindigkeit und Anbindung in Datennetze

Stärkere Einbindung von lokalen Faktoren in Dienstleistungsbündel



- Wie können die Prozesse in Dienstleistungsnetzwerken gestaltet werden?
- Wie können Self-Services vorteilhaft aus Unternehmenssicht gestaltet werden?
- Wie beeinflusst die Kundeneinbindung die Kundenzufriedenheit in Bezug auf die Prozessgestaltung?



Methodiken der Performance- bewertung aus Prozesssicht

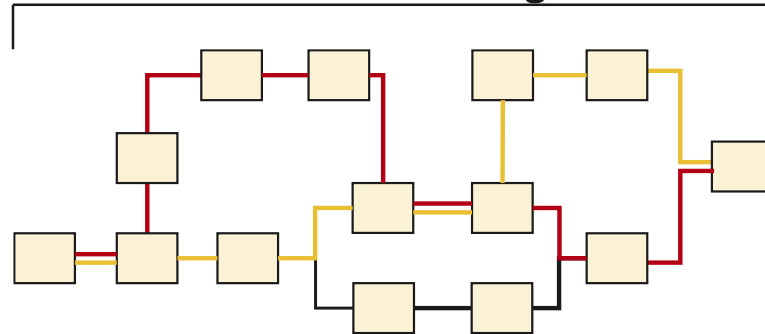
Input

Variablen sind z.B.

- Zeit
- Kosten
- ...

Prozess

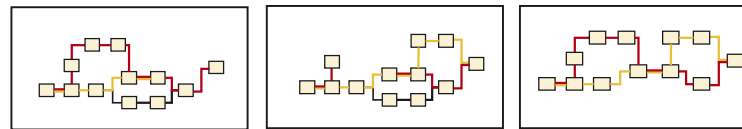
Process Mining



Output

Variablen sind z.B.

- Qualität
- Fertige Einheiten
- ...

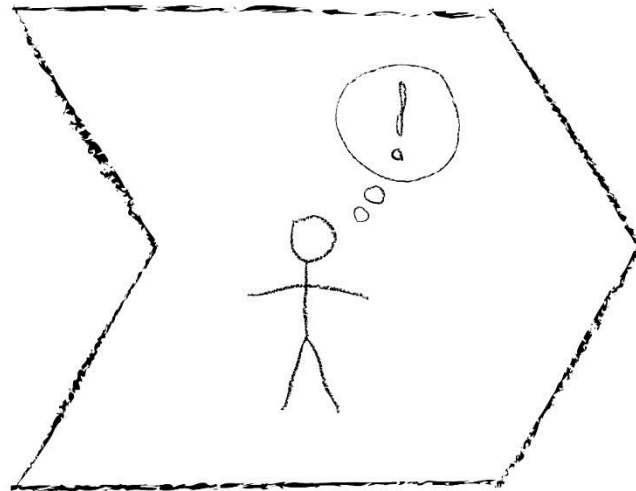


Geschäftsprozesssimulation

Data Envelopment Analysis

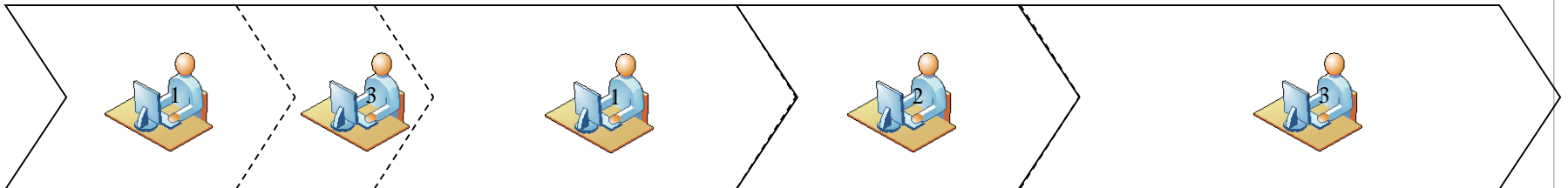


- Wie kann die Auslastung in Dienstleistungsprozessen bestimmt und prognostiziert werden?
- Wie kann Process Mining für verschiedene Dimensionen der Performance genutzt werden?
- Wie können verschiedene Methodiken der Performancebewertung miteinander verknüpft werden?



Mitarbeiter – Befähigung und Vernetzung von Prozessdenken

1 Kenntnis über den gesamten Prozess
(Aktivitäten, Mitarbeiter, Ziele)



3



Prozessverbesserungen

- Zusammenarbeit mit Kunden
- Funktionsübergreifender Austausch
- Gemeinsame Umsetzung

2

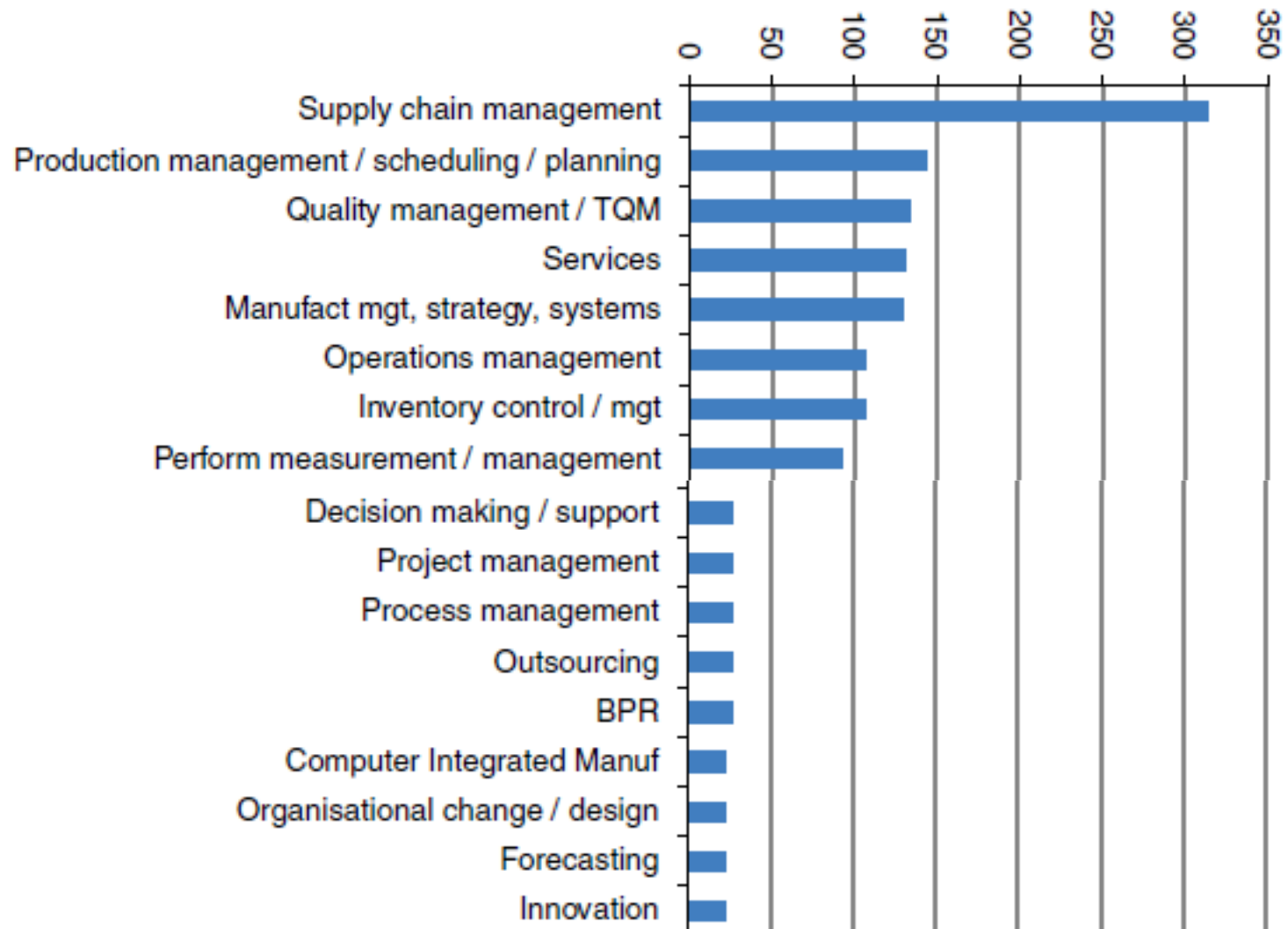


Tägliche Arbeit

- Abstimmung der Bearbeitung
- Vertretungsregelungen
- Zusammenarbeit mit Kunden



- Wie können Mitarbeiter prozessorientiertes Denken und Verhalten in Dienstleistungsprozessen nachhaltig lernen?
- Welche Fähigkeiten sind für inkrementelle und disruptive Prozessinnovationen in Dienstleistungen notwendig?
- Wie wirkt sich Digitalisierung auf benötigte Mitarbeiterfähigkeiten aus?





Fragen & Diskussion