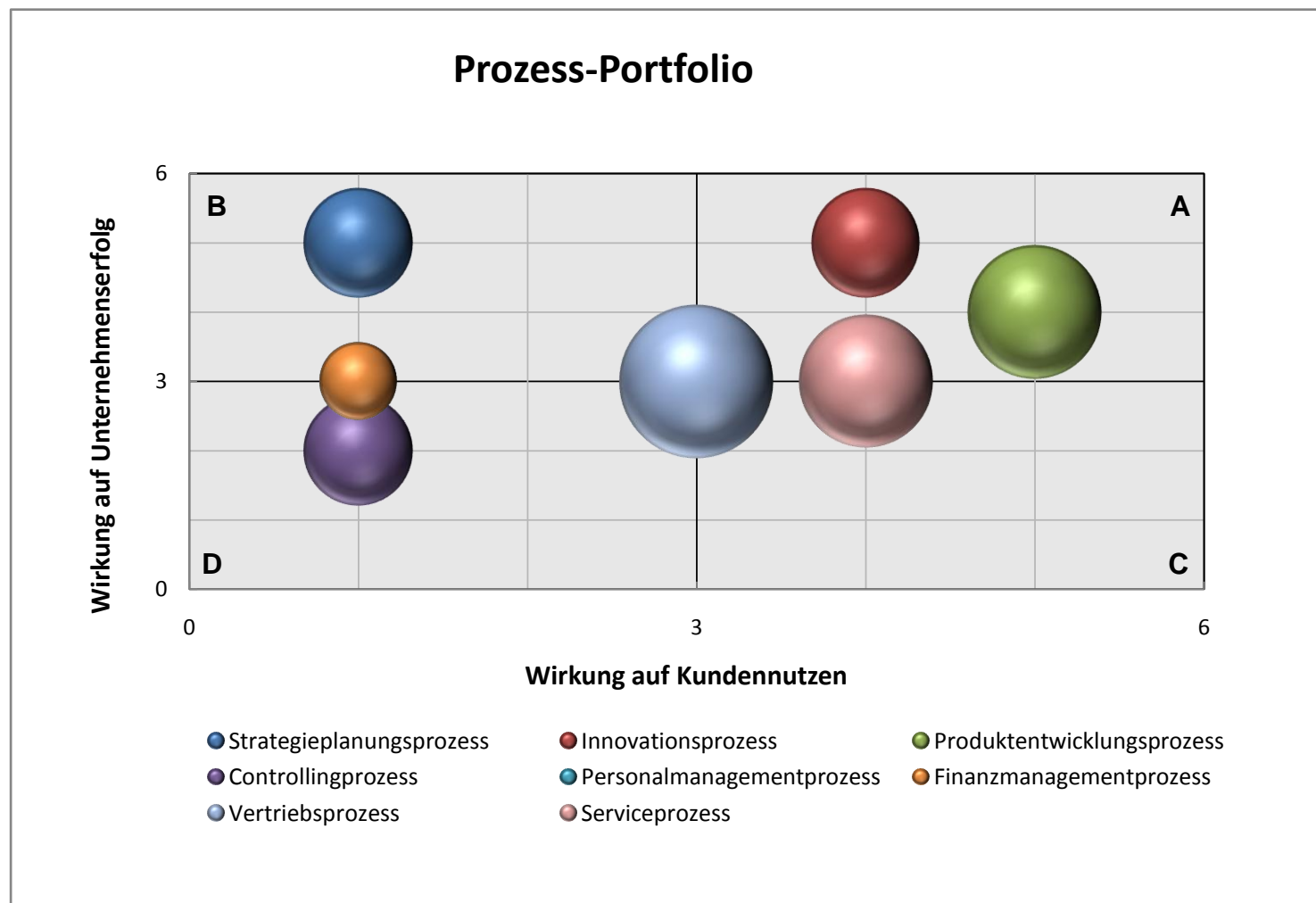


## Prozess-Portfolio

[www.hochleistungsorganisation.com](http://www.hochleistungsorganisation.com)

"Das Prozess-Portfolio ist ein Gewichtungsmethode um Geschäftsprozesse nach ihrer Wirkung auf Kundennutzen und Unternehmenserfolg zu bewerten."

Prozess	Wirkung auf Kundennutzen	Wirkung auf Unternehmenserfolg	Verbesserungspotential
	[1;5] - [klein;groß]	[1;5] - [klein;groß]	[1;5] - [klein;groß]
1. Strategieplanungsprozess	1	5	2
2. Innovationsprozess	4	5	2
3. Produktentwicklungsprozess	5	4	3
4. Controllingprozess	1	2	2
5. Personalmanagementprozess	1	3	1
6. Finanzmanagementprozess	1	3	1
7. Vertriebsprozess	3	3	4
8. Serviceprozess	4	3	3



**A** Geschäftsprozesse im Feld A haben die höchste Priorität, da sie sowohl die Kundenzufriedenheit als auch den Geschäftserfolg am stärksten beeinflussen. Haben diese Geschäftsprozesse ein zu niedriges Leistungsniveau (siehe Verbesserungspotential = Bubblegröße), ist eine Optimierung oder Erneuerung anzuraten.

**B** Geschäftsprozesse im Feld B sind für den Unternehmenserfolg notwendig, aber tragen nicht unmittelbar zur Steigerung des Kundennutzens bei. Dabei handelt es sich häufig um sekundäre Geschäftsprozesse (=Unterstützungsprozesse).

**C** Geschäftsprozesse im Feld C sind für den Kundennutzen notwendig, aber tragen nicht unmittelbar zur Steigerung des Unternehmenserfolgs bei.

**D** Geschäftsprozesse im Feld D liefern Hinweise auf mögliche Outsourcing-Kandidaten.

Hinweis: Die in diesem Beispiel verwendeten Bewertungskriterien Kundennutzen und Unternehmenserfolg können/müssen geschäftsspezifisch definiert werden.