



# Prozessmanagement in der Praxis

Die Stiftung Universität Hildesheim auf dem Weg zu einem  
prozessorientierten Qualitätsmanagement

Benjamin Ditzel  
Stiftung Universität Hildesheim  
improve! 2008  
Köln, den 18. November 2008

## Agenda

- **Stiftung Universität Hildesheim**
- **Prozessorientierung und Prozessmanagement**
- **Prozessmodell und Prozessdokumentation**
- **Prozessanalyse und -optimierung**
- **Operatives Prozessmanagement**
- **Resümee**



## Stiftung Universität Hildesheim



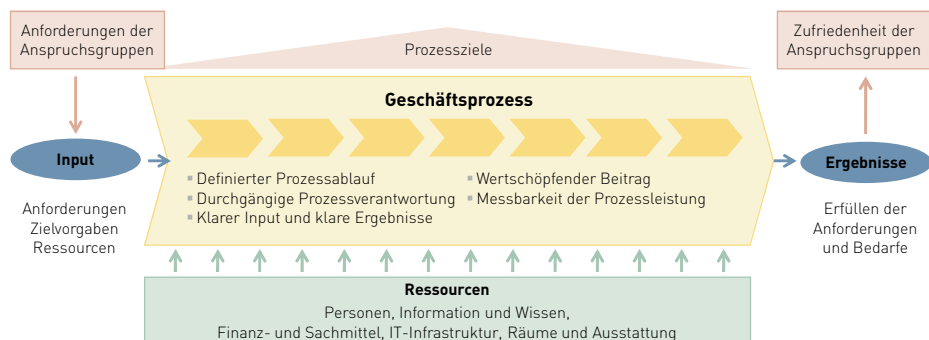
### ▪ Die Universität Hildesheim in Zahlen

- 4.895 Studierende
- 460 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter
- 88 Mitglieder der Hochschullehrergruppe
- 28 Studiengänge, Schwerpunkt im Lehramt für Grund-, Haupt- und Realschulen
- Profil: Bildungswissenschaften, Kulturwissenschaften, Informations- und Kommunikationswissenschaften an 3 Fachbereichen mit insgesamt 22 Instituten
- Stiftungsuniversität seit 2003

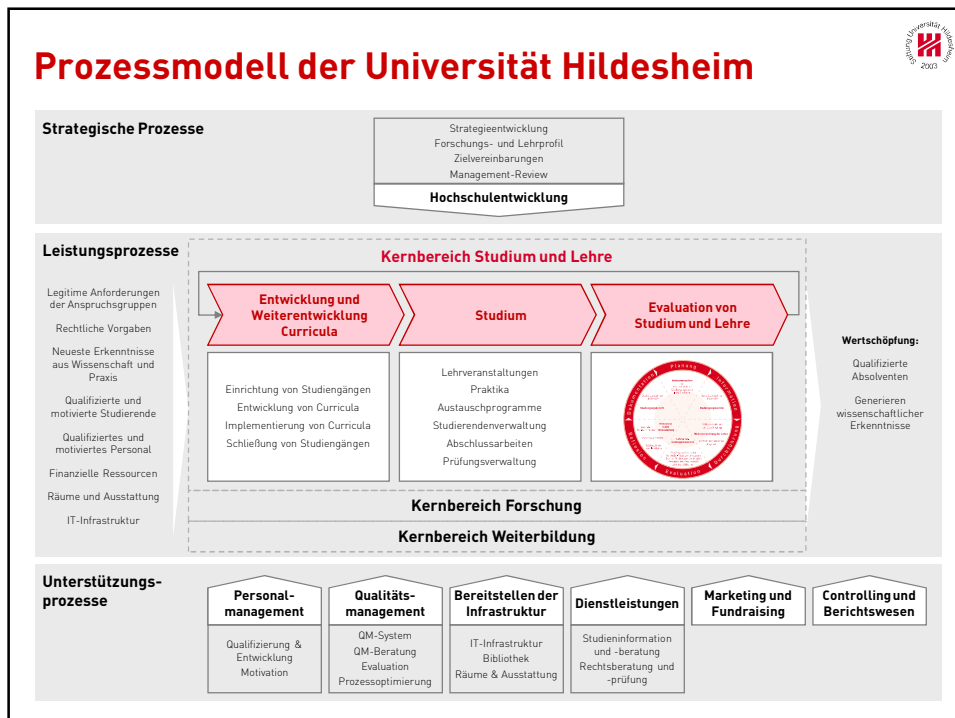
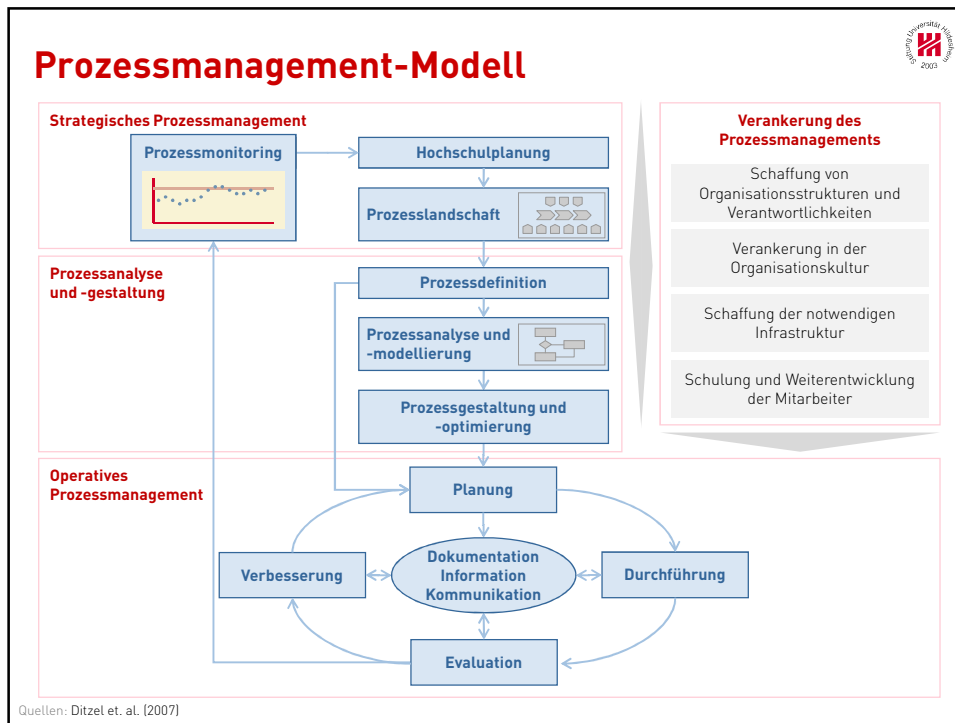
### ▪ QM als strategisches Ziel der Universität

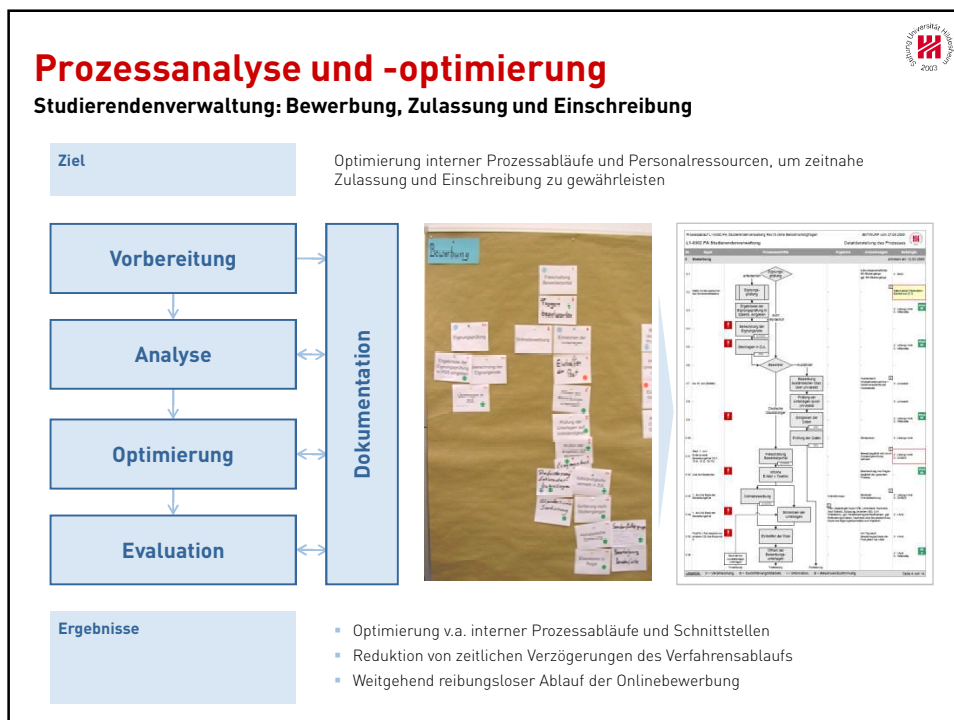
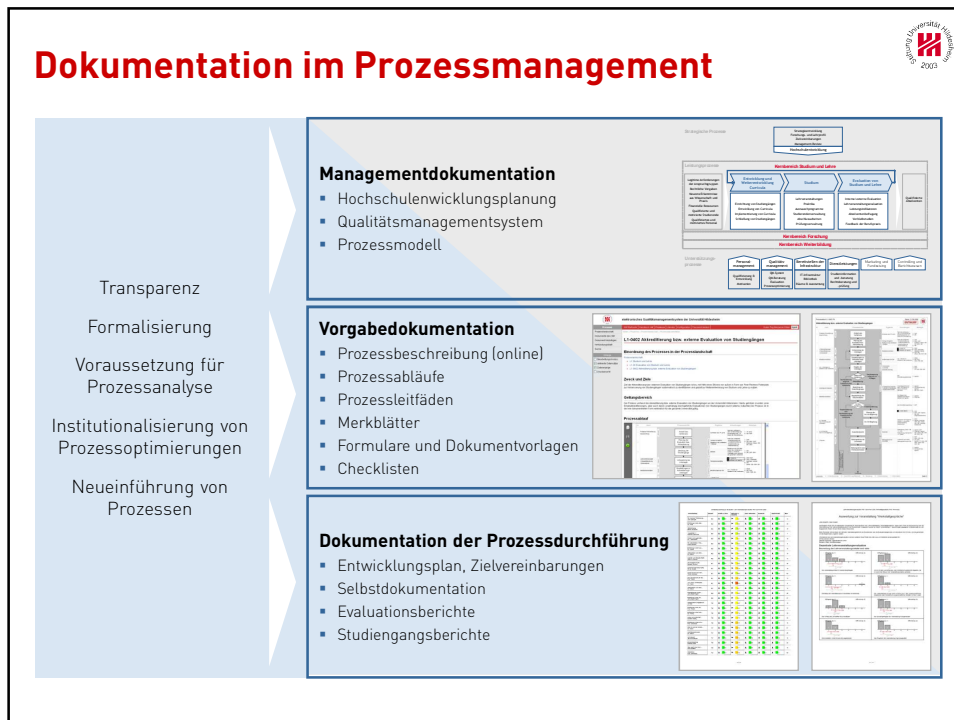
- Aufbau eines hochschulweiten QM-Systems
- Prozessorientierter Ansatz
- Diskursive Qualitätskultur

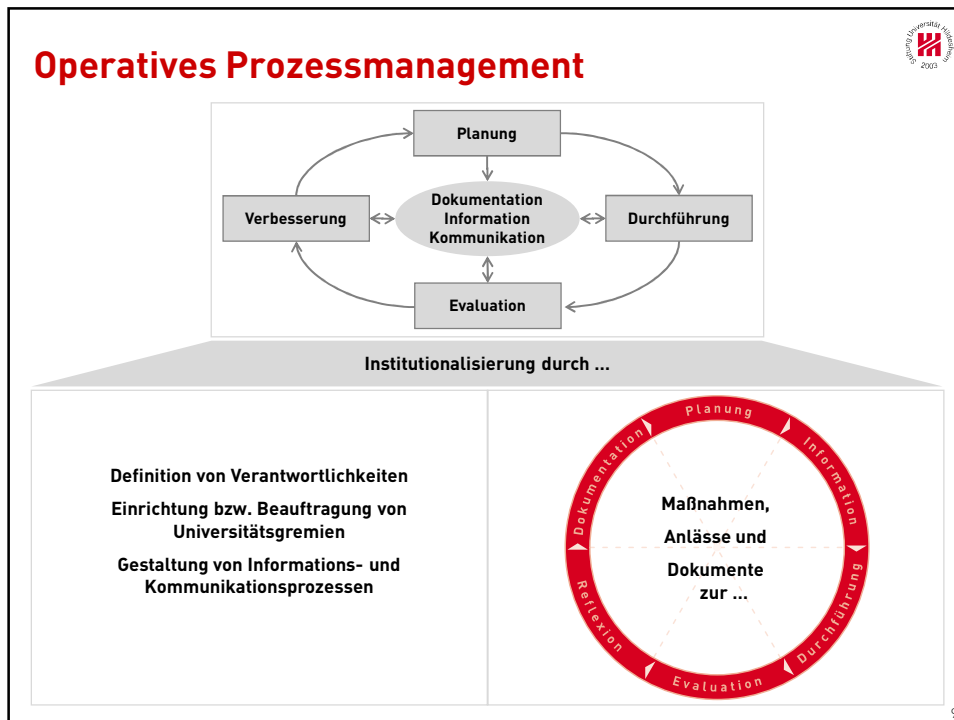
## Prozessorientierung



Quellen: Ditzel et. al. (2007), Ljungberg (2002)







## Resümee

### ▪ Wesentliche Anforderungen an das Prozessmanagement

- Definition einer Prozesslandschaft
- Anbindung operativer Prozesse und der Ausgestaltung des Prozess- und Qualitätsmanagements an wesentliche Führungsprozesse
- Definition von Prozessen und Verantwortlichkeiten
- Systematische Analyse- und Optimierung erfolgskritischer Prozesse unter Einbeziehung aller beteiligter Personen
- Institutionalisierung der kontinuierlichen Verbesserung durch Implementierung individueller Qualitätskreise



## Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit !

### Kontakt

Stiftung Universität Hildesheim  
Benjamin Ditzel  
Qualitätsmanager  
Marienburger Platz 22, D-31135 Hildesheim  
Telefon +49 (0)5121 883-115  
E-Mail [ditzel@uni-hildesheim.de](mailto:ditzel@uni-hildesheim.de)  
www <http://www.uni-hildesheim.de/de/qualitaet.htm>

## Literatur



- Adesola, S.; Baines, T. (2005): Developing and evaluating a methodology for business process improvement,  
In: Business Process Management Journal,  
Vol. 11, No. 1, S.37-46.
- Armistead, C.; Pritchard, J.-P.; Machin, S. (1999): Strategic Business Process Management for Organisational Effectiveness,  
In: Long Range Planning,  
Vol. 32, No. 1, S.96-106.
- Ditzel, B. et. al. (2007): Wissensaspekte im Geschäftsprozessmanagement,  
In: Wissensmanagementforum: Praxishandbuch Wissensmanagement – Integratives Wissensmanagement, TU Graz Verlag, S.98-114.
- Lee, R.G.; Date, B.G. (1998): Business process management: a review and evaluation,  
In: Business Process Management Journal,  
Vol. 4, No. 4, S.214-225.
- Ljungberg, A. (2002): Process measurement,  
In: International Journal of Physical Distribution & Logistics Management,  
Vol. 32, No. 4, S.254-287.