

[Read now] Potenziale der Prozessorganisation für die Kundenorientierung (German Edition)

Potenziale der Prozessorganisation für die Kundenorientierung (German Edition)

Benny Roob

*ePub | *DOC | audiobook | ebooks | Download PDF*



DOWNLOAD



+

READ ONLINE

#4518101 in eBooks 2010-04-20 2010-04-20 File Name: B004WD9UXO | File size: 29.Mb

Benny Roob : Potenziale der Prozessorganisation für die Kundenorientierung (German Edition) before purchasing it in order to gauge whether or not it would be worth my time, and all praised *Potenziale der Prozessorganisation für die Kundenorientierung (German Edition)*:

Studienarbeit aus dem Jahr 2010 im Fachbereich Organisation und Verwaltung, Note: 1,3, Universität Kassel, Veranstaltung: Masterstudiengang MPA, Modul Grundlagen der Kundenorientierung, Sprache: Deutsch, Abstract: Die Kommunalverwaltung und auch die staatliche Verwaltung unterlagen in den letzten Jahren erheblicher

Veränderungen. Diskussionen um den Standort Deutschland und die Erkenntnis, dass sich die öffentliche Verwaltung in einem Wettbewerbsprozess befindet, rufen einen enormen Druck bezüglich Veränderungen in der Organisation der öffentlichen Verwaltung hervor. Hinzu kommt, dass die Bürger, zumindest im Dienstleistungsbereich, erwarten, ähnliche Strukturen vorzufinden, wie bei privatwirtschaftlichen Unternehmen. Die alten Strukturen waren durch übertriebene Arbeitsteiligkeit und ineffektive Aufgabenzuschneide gekennzeichnet. Dies macht eine aufwendige Koordination der betroffenen Bereiche notwendig. Daraus resultieren lange Bearbeitungs-, Transport- und Liegezeiten mit den dazugehörigen Kosten, was zugleich intransparent für den Bürger bzw. Kunden ist. In der Konsequenz zielt die Verwaltung darauf ab, Abläufe qualitativ zu verbessern. Die neue Art der Produkterstellung beruht auf einer Ausrichtung der Organisation auf den Prozess. Ein Prozess ist eine geordnete Abfolge von Aufgaben und Funktionen mit dem Ziel, eine definierte Leistung zu erbringen. Eines der Ziele der Prozessorganisation ist die Orientierung auf den Kunden, was eine Ausrichtung auf die Wünsche der Kunden nach sich zieht. Die vorliegende Hausarbeit befasst sich inhaltlich mit den Potenzialen der Prozessorganisation für die Kundenorientierung. Dazu werden die Potenziale in Bezug auf Qualität, Zeit und Kosten analysiert und die Auswirkungen auf die Kundenorientierung beleuchtet.