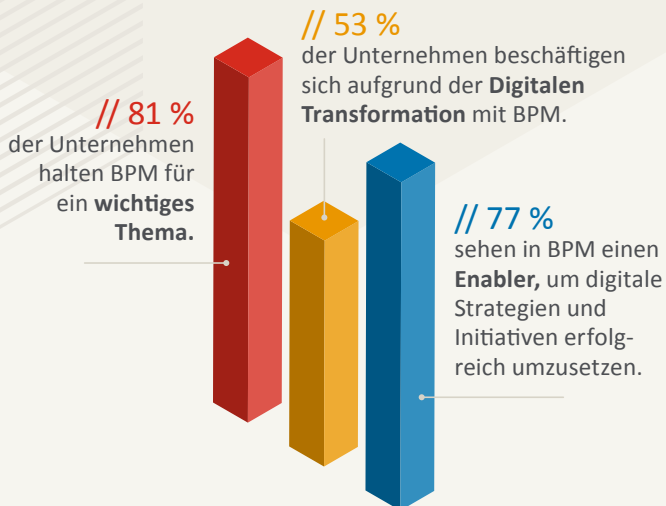


BUSINESS STUDIE PROCESS 2017 MANAGEMENT

GRUNDLAGE FÜR DIE DIGITALE TRANSFORMATION



KUNDE NOCH NICHT AUSREICHEND IM FOKUS

61 % der Unternehmen nutzen BPM bereits, um ausgewählte Prozesse kundenorientiert neu zu gestalten.

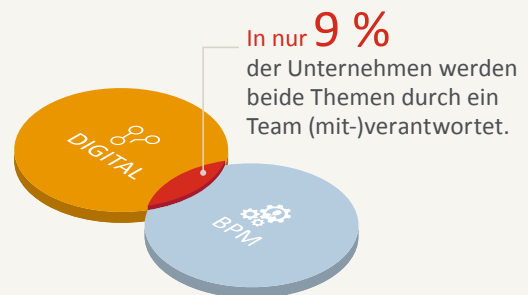


Aber:
Die Steigerung der Kundenzufriedenheit steht nur an **6. Stelle** der Ziele von BPM für die Unternehmen.

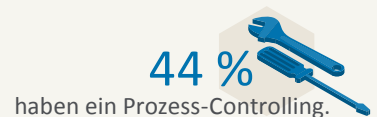
- 1 Kosten einsparen
- 2 Transparenz erhöhen
- 3 Prozesse harmonisieren und standardisieren
- 4 Qualität verbessern
- 5 Prozesse digitalisieren
- 6 **Kundenzufriedenheit steigern**

INITIATIVEN SELTEN ABGESTIMMT

In 3 von 4 Fällen fehlt eine Abstimmung zwischen Digital- und BPM-Strategie. Ein Grund hierfür: Die unterschiedliche Verankerung innerhalb der Organisation.



AKTIVE PROZESSMESSUNG ERFOLGT ZU SELTEN



Aber:
Die Unternehmen nutzen hierfür nur selten professionelle Tools.

SO GELINGT BPM – UNSERE HANDLUNGSEMPFEHLUNGEN

- 1 Engere Zusammenarbeit zwischen Digital-, Prozess- und IT-Community
- 2 Strategien, Ziele und Initiativen abstimmen
- 3 Kurze Entscheidungswege, klare Verantwortlichkeiten
- 4 Auf den Kunden fokussieren
- 5 Regelmäßige Prozess-Messung und -Controlling