H&F-MODELL ZUR PRODUKTIVITÄTS-STEIGERUNG VON PROZESSEN

Prozesseffektivität "Wie zielführend ist der Prozess?"	
Kunden-dimension	- Wie zufrieden sind die externen und internen Kunden mit dem Prozess-ablauf und den -ergebnissen?
Strategie-dimension	- Welchen Beitrag leistet der Prozess zur Erreichung der geschäfts-strategischen Ziele (z.B. Auswertung der Informationen)?

Prozesseffizienz "Werden die Prozessziele auf die wirtschaftlichste Art und Weise erreicht?"	
Ablauf	- Was passiert wann? - Wie passiert es? - Prozesszeit/Termintreue? - Selbstbeobachtung des Systems?
Organisation	- Wer übernimmt welche Aufgabe? - Wie gut funktionieren Schnittstellen (intern und im Konzern)?
Kommunikation	- Von wem werden welche Informationen geliefert/beschafft? - Wer wird wie und wann worüber informiert?
Prozesskosten	- Welche Kosten bzw. welcher Ressourcenaufwand wird für die Erstellung der Leistungen benötigt?

© 2006-2015, HIRT&FRIENDS