

Abstract zur Bachelorarbeit

Fachgebiet: Marketing
Name: Firmenich, Beatrice
Thema: **Geschäftsprozessmanagement (GPM). Bestandteile und Methoden für die Einführung von GPM in kleinen und mittleren Augenoptik-Unternehmen**
Jahr: 2016
Betreuer: Prof. Dr. habil. Kathleen Kunert, Ernst-Abbe-Hochschule Jena, Studiengang Augenoptik
Tim Heyner, MBA, ZVA-Bildungszentrum Knechtsteden

Ziel. Ziel dieser Arbeit war es, das Thema GPM und dessen Bestandteile und Methoden für kleine und mittlere Augenoptik-Unternehmen zu erarbeiten. Vorteile für die Einführung von GPM sollten herausgestellt und ein Vorgehen für die Einführung von GPM festgelegt werden. Als Hilfestellung für Unternehmen zur Einführung von GPM sollten Umsetzungsbeispiele modelliert werden.

Material und Methode. Durch die Identifizierung von Kernprozessen in Unternehmen und die Betrachtung der einzelnen Arbeitsschritte können Prozesse auf Schwachstellen untersucht und aufeinander abgestimmt werden. Es wurde ein Vorgehensmodell zur Einführung von GPM erarbeitet, um die Effektivität, Effizienz, Kunden- und Mitarbeiterzufriedenheit durch definierte Prozessabläufe zu erhöhen. Kern-Prozesse von kleinen und mittleren Augenoptik-Unternehmen wurden nach Vorgaben der vom ZVA herausgegebenen Arbeitsrichtlinien modelliert.

Ergebnisse. Durch das Erarbeiten der Inhalte und Methoden eines GPM sowie Modellierung von Umsetzungsbeispielen, zeigte sich, dass GPM auch für kleine und mittlere Augenoptik-Unternehmen geeignet ist. Die Methoden um die Effektivität, Effizienz, Kunden- und Mitarbeiterzufriedenheit zu erhöhen können mit relativ wenig Zeit- und Kostenaufwand umgesetzt werden. Prozesse können durch GPM vereinfacht und effizient gestaltet werden, sodass die Dienstleistungsqualität gesteigert werden kann und Prozesskosten gesenkt werden können.

Schlussfolgerung. GPM ist für kleine und mittlere Augenoptik-Unternehmen geeignet. Die Prozessorientierung liefert Unternehmen Ansatzpunkte zur Ausrichtung primärer Abläufe, wie die optometrische Untersuchung, auf die Kundenbedürfnisse. Die Wettbewerbsfähigkeit kann durch die effiziente Gestaltung der Prozesse gesteigert werden.

Schlüsselwörter. GPM, Prozessmanagement, Business Process Model and Notation (BPMN), kleine und mittlere Augenoptik-Unternehmen

Abstract Bachelor Thesis

Specific Field: Marketing
Name: Firmenich, Beatrice
Bachelor Thesis: **Business Process Management (BPM). Components and methods for the implementation of BPM in small and medium optometry enterprises**
Year: 2016
Supervising Tutor: Prof. Dr. habil. Kathleen Kunert, Ernst-Abbe-Hochschule Jena, Studiengang Augenoptik
Tim Heyner, MBA, ZVA-Bildungszentrum Knechtsteden

Purpose. This thesis aims at evaluating the methods and components of BPM and its suitability for small and medium optometry enterprises. Therefore, benefits of introducing BPM are gauged and recommendations for implementing BPM are developed based on selected implementation cases.

Methods. By identifying individual processes and evaluating each corresponding step inherent improvement potential of each process is identified. It is further shown which additional benefits can be harnessed by aligning processes. Key processes were modeled according to ZVA guidelines. The modeled processes serve as implementation cases of BPM to investigate potential improvements of effectiveness and efficiency as well as customer experience and employees satisfaction.

Results. The thesis shows that introducing BPM to small and medium optometry enterprises has clear advantages and generates benefits regarding effectiveness and efficiency as well as customer experience and employees satisfaction. It is further shown that the implementation of BPM generates business value, especially regarding processes like “eye examination” or “testing eye functions”. The implementation of BPM itself is less time and therefore cost consuming than expected.

Conclusion. The implementation of BPM in small and medium optometry enterprises is unequivocally recommended due to higher quality of service and lower process costs. BPM helps to increase competitiveness by making key processes more efficient and more enjoyable for the customer.

Keywords. BPM, Process Management, Business Process Model and Notation (BPMN), small and medium optometry enterprises