



... UND WER RASIERT DEN BARBIER?

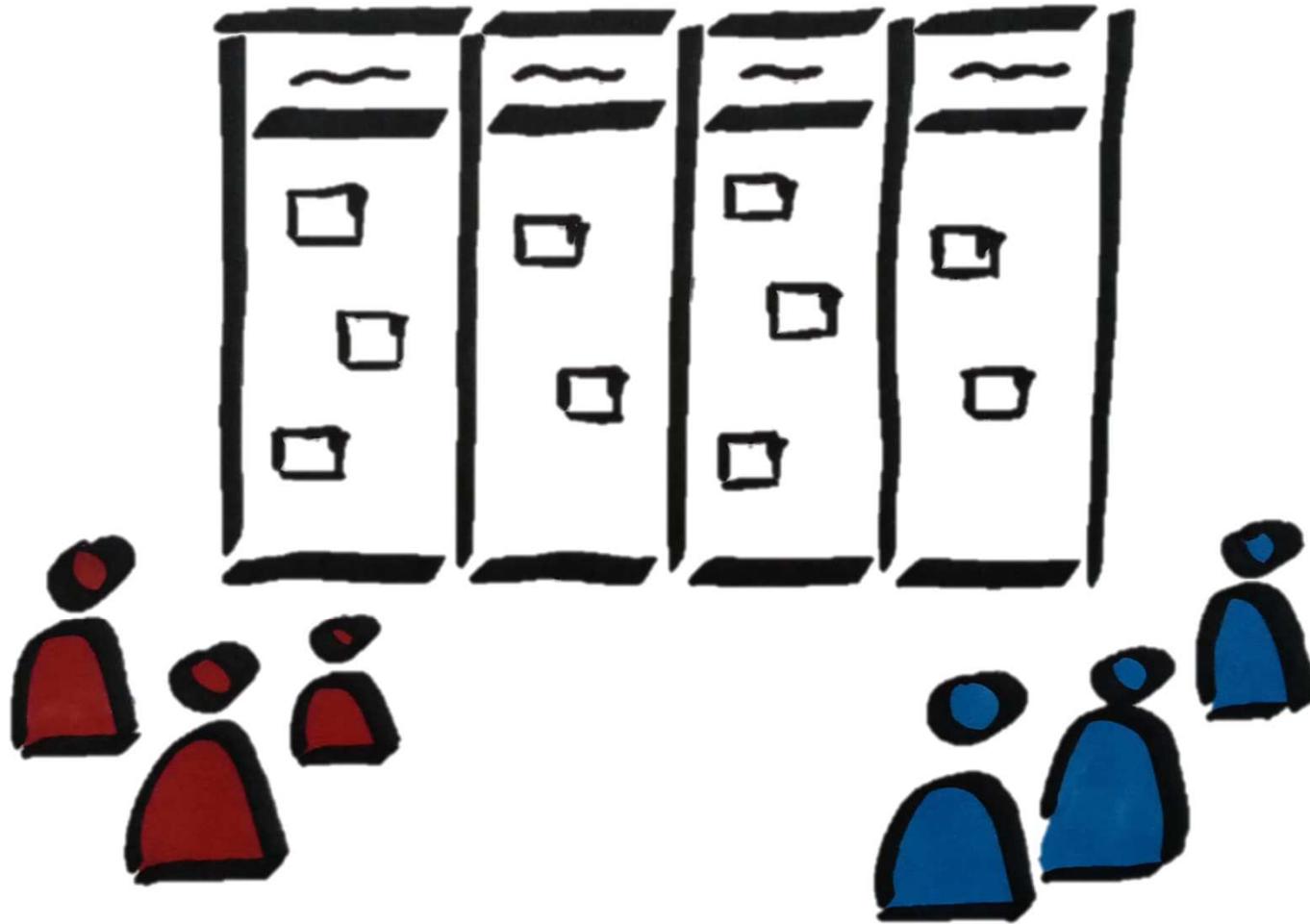
Thomas Epping



@codecentric

#etka14

# PROZESS UND PROZESSQUALITÄT



Schnell  
Zuverlässig  
Effektiv





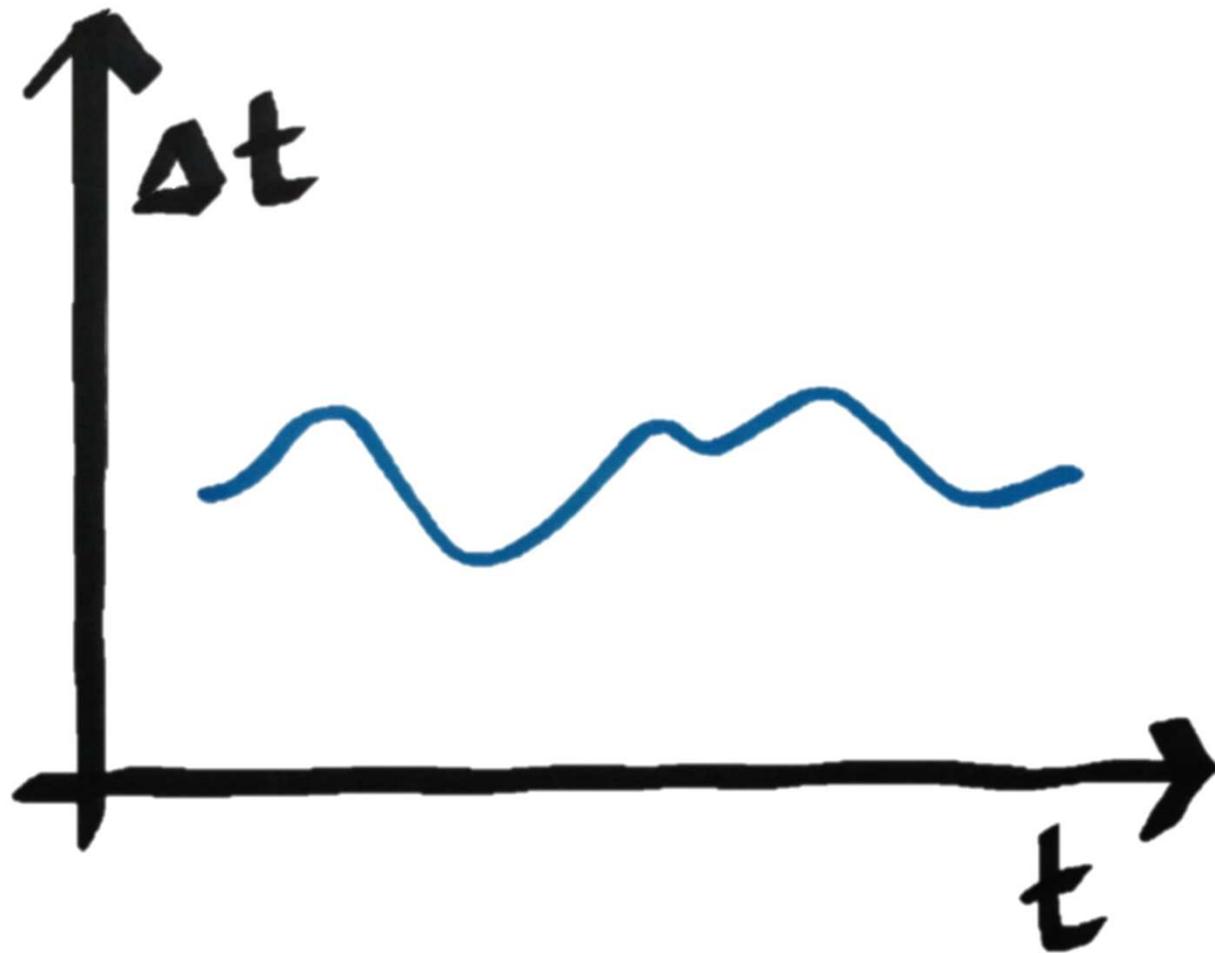
... bis auf  
... meistens  
... wenn nicht

Unterschiedliche Einschätzungen beruhen auf unterschiedlichen Wahrnehmungen.

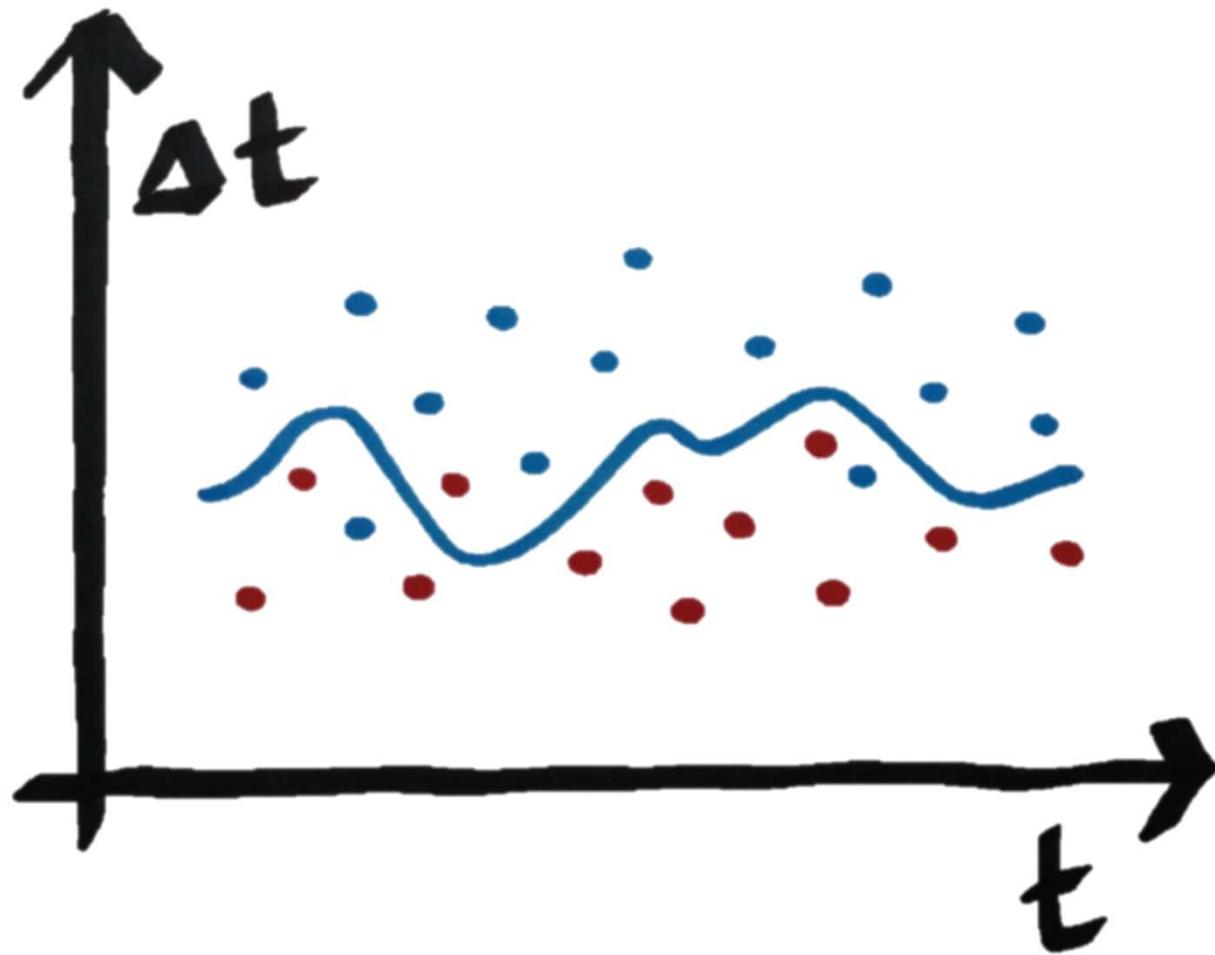
Wie können wir Gründe dafür aufdecken und nutzen, um die Qualität der Prozessqualität zu erhöhen?



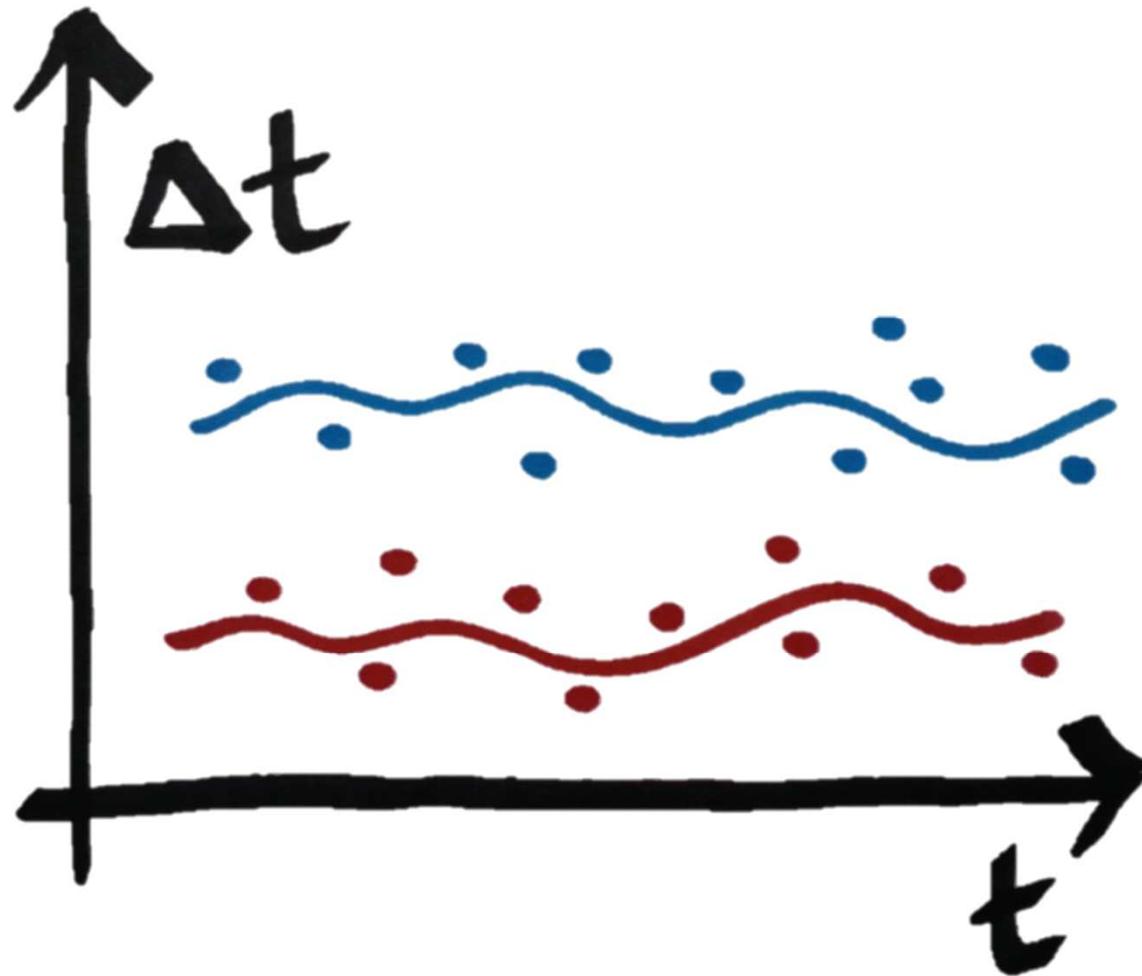
SCHNELL



SCHNELL



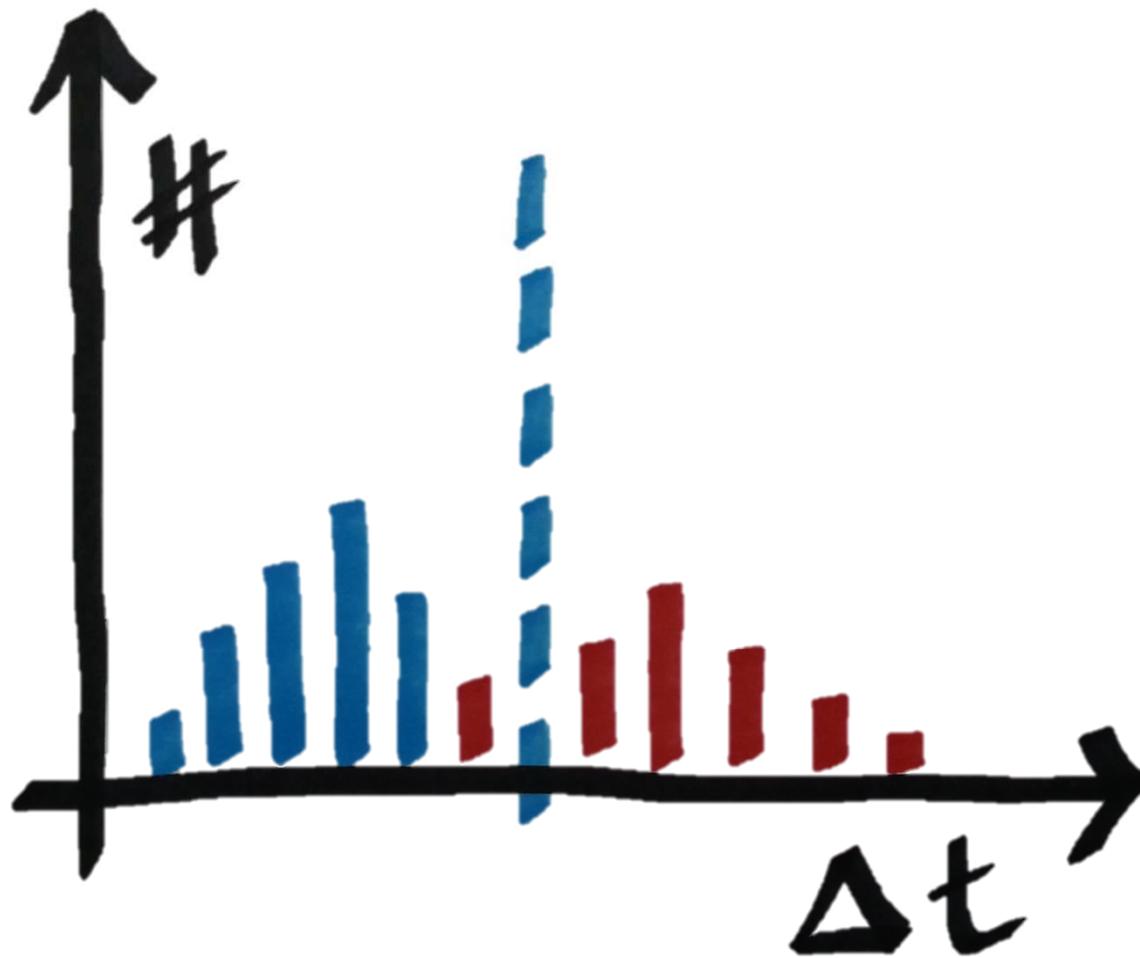
SCHNELL



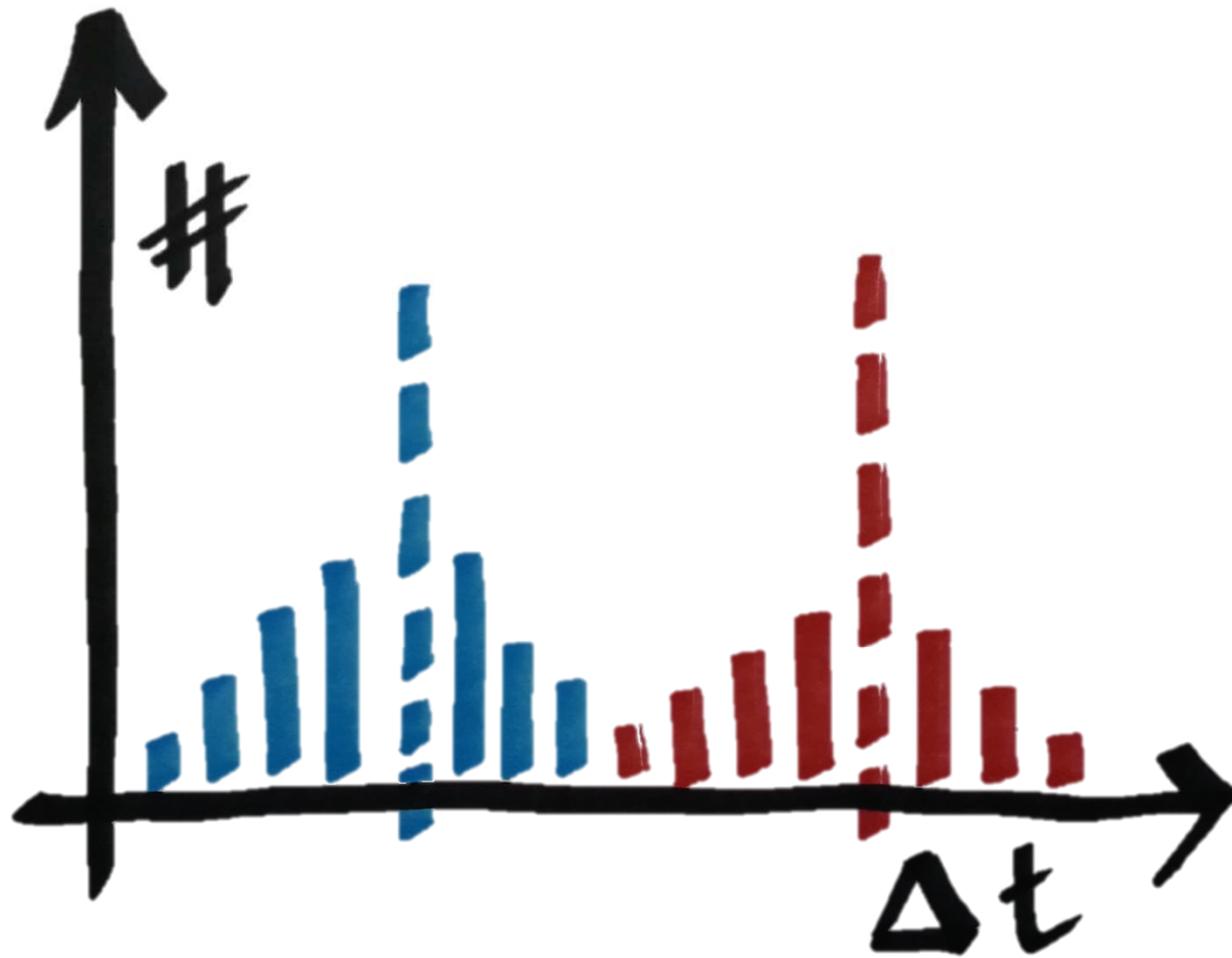
ZUVERLÄSSIG



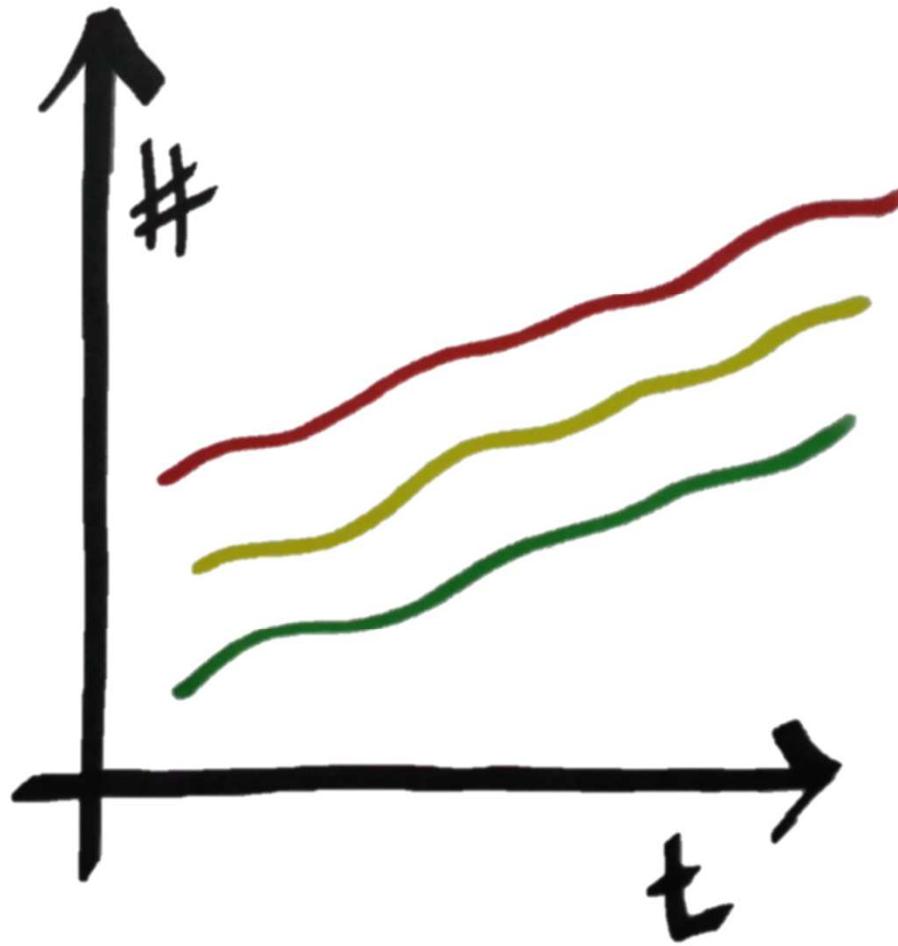
ZUVERLÄSSIG



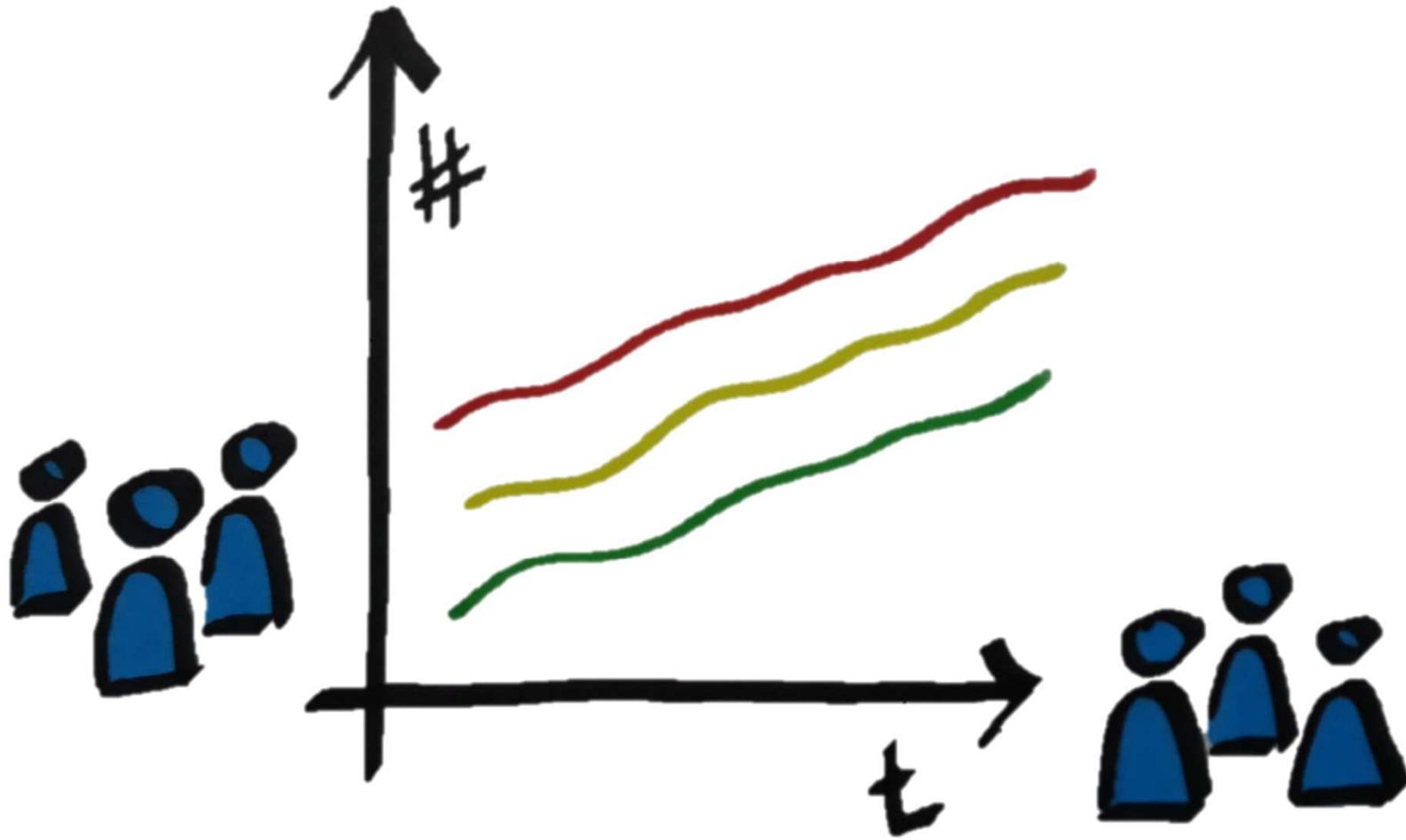
ZUVERLÄSSIG



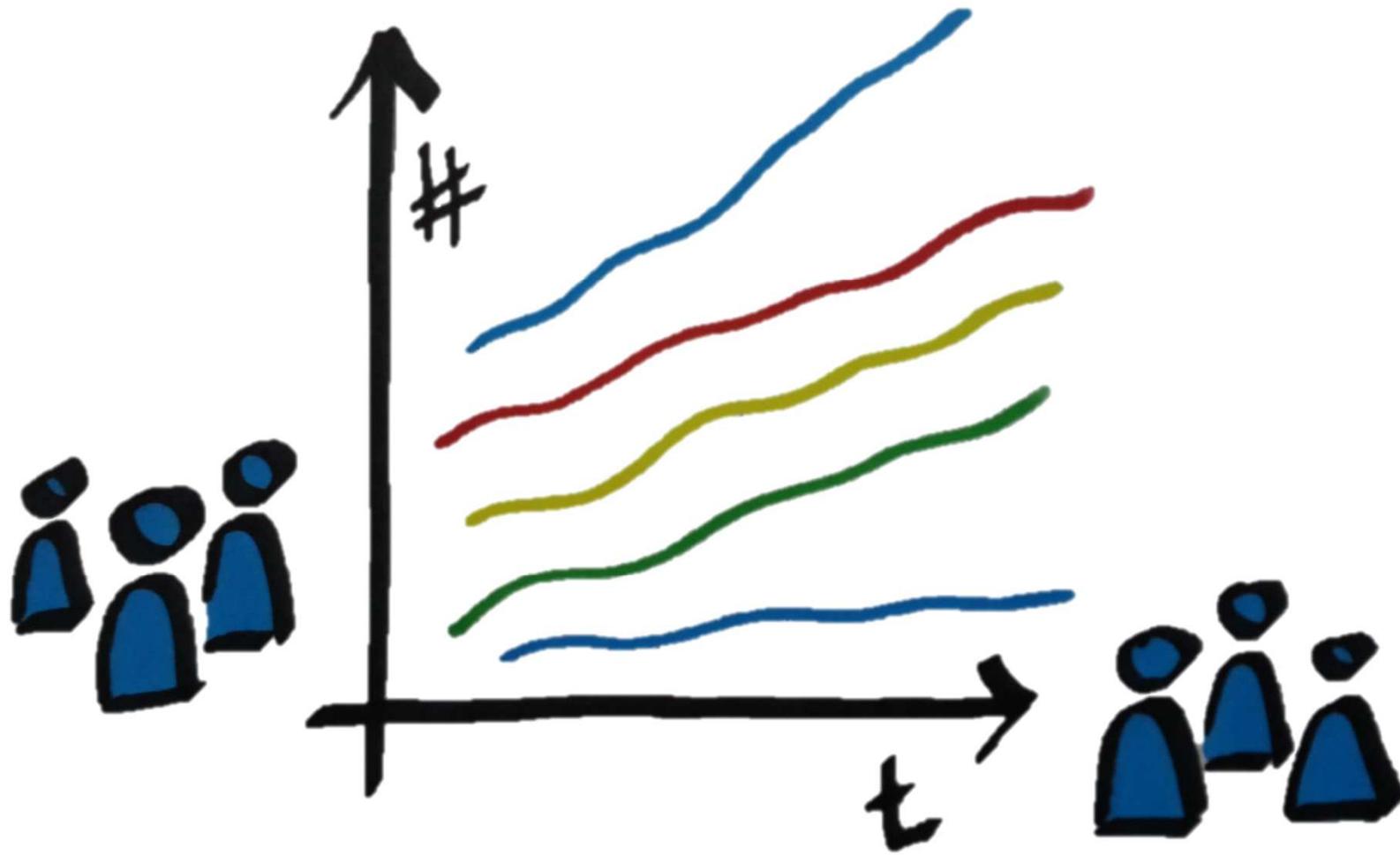
EFFEKTIV



EFFEKTIV



EFFEKTIV



<b>Sei</b>	<b>bezogen auf</b>
schnell	die Services, die Du anbietest
zuverlässig	die Zielgruppen, die Du bedienst
effektiv	Deine gesamte Wertschöpfungskette

**Deine Welt besteht aus**

Serviceklassen, die Du anbietest

Zielgruppenerwartungen, die Du bedienst

einer möglichst vollständigen Wertschöpfungskette

... UND WER RASIERT NUN DEN BARBIER?

**Prozessqualität**

Intern getrieben

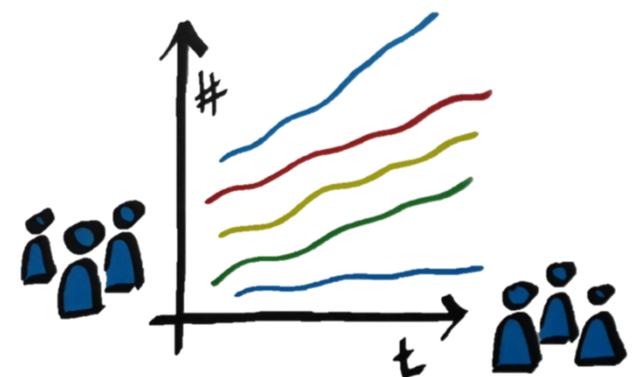
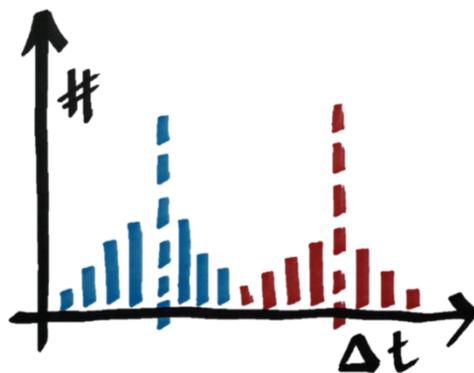
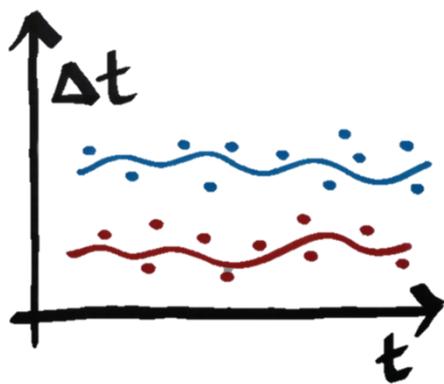
**Qualität der Prozessqualität**

Extern getrieben, evaluiert

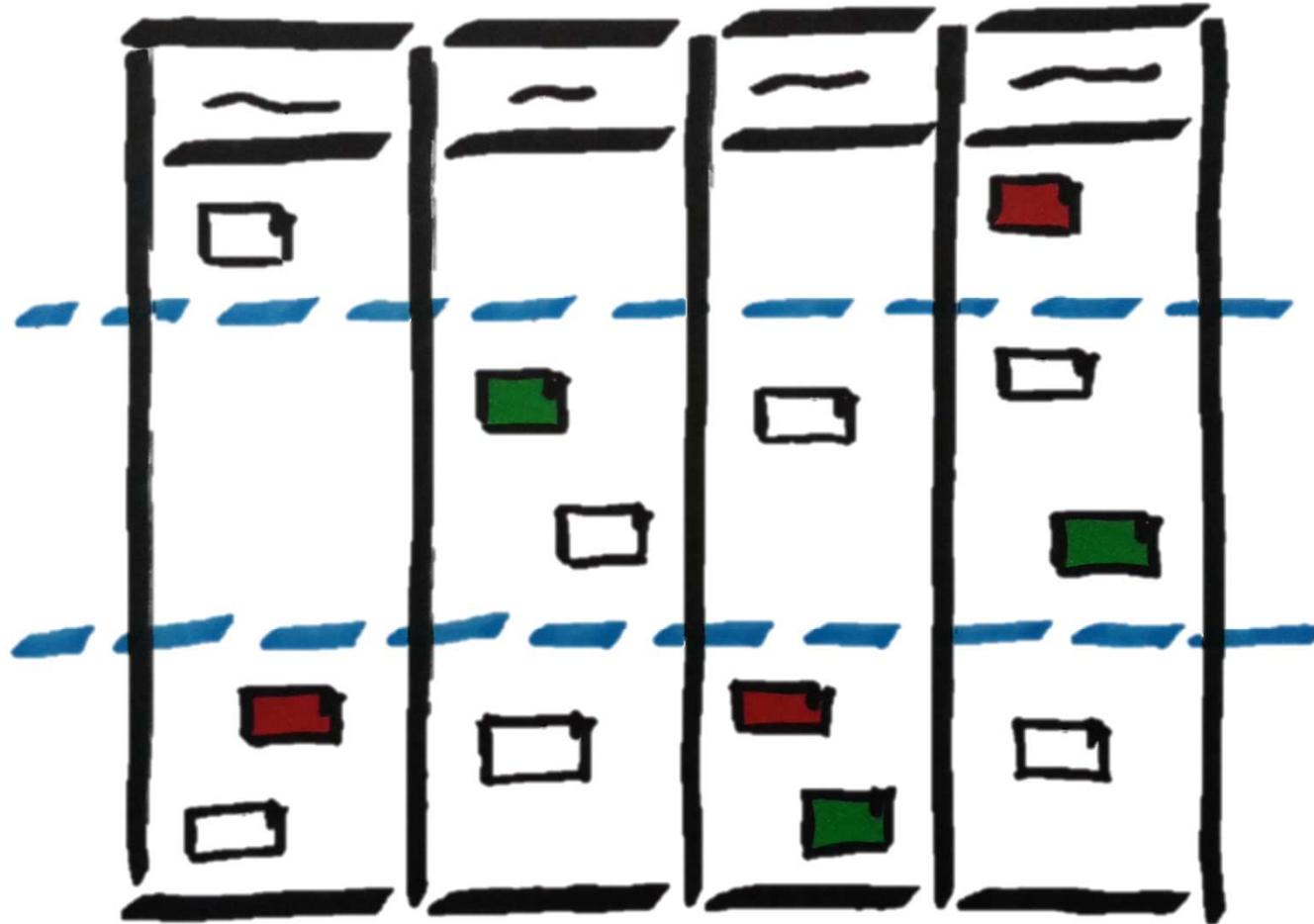
durch Zielgruppen

mit Erwartungen

Die Qualität der Prozessqualität steigt mit der Kenntnis, Abbildung und dem Management von **Serviceklassen** und **Zielgruppen** entlang der **vollständigen Wertschöpfungskette** einer Organisation.



# FITNESS FOR PURPOSE





Wie fit bist Du?