LU03.L02 - Prozessarten in der Realität erkennen

- **Kernprozesse/Schlüsselprozesse:** Grosser Kundennutzen und grosser Unternehmensbeitrag
  - Fabrikation eine Verkaufs-Produktes in der Fabrik
  - Kontoführung bei der Bank
  - Kundenberatung als Dienstleistung
  - Darlehensvergabe
  - Finanzberatung
  - Tresor-Service
  - Filialbetrieb
- **Prozesse mit Hebelwirkung:** Wichtig für das Unternehmen, liefern jedoch keinen unmittelbaren/direkten Kundennutzen
  - Kundenberatung im Investmentbanking → Kauf von Aktionen
  - Marketing
  - PR = Public Relation, „tue Gutes und sprich darüber“
  - PR im Social Media
  - Ausbildung von Lehrlingen
  - StuCard (Kantonalbanken) für Jugendliche
  - KeyClubPoints (UBS)
- **Unterstützende Prozesse:** Wenig Kundennutzen und kleiner Unternehmensbeitrag
  - TX (Transaction) Monitoring gegen Geldwäsche
  - IT-Services
  - Bilanzerstellung / Buchhaltung
  - HR
  - Kantine
  - Risikomanagement für Kunden
  - E-Banking
- **Opportunistische Prozesse:** Hoher Kundennutzen, geringer Unternehmensbeitrag
  - Reparatur-Service als Kundenbindung und Service
  - Sponsoring
  - Übernahme der Konkurrenz (UBS → CS)
  - TWINT
  - Rechnungssplitting bei TWINT
  - Self-Terminals

From:
https://wiki.bzz.ch/ - **BZZ - Modulwiki**

Permanent link:
https://wiki.bzz.ch/de/modul/m254_v2025/learningunits/lu03/loesungen/prozessarten

Last update: **2025/02/03 10:44**