**Tool: Prozessanalyse**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Auftragsabwicklungs-****prozess****Perspektiven** |  |  |  |  |  |  |  |
| **Customer Journey** | Kontaktstellen  |  |  |  |  |  |  |  |
| Bedürfnisse  |  |  |  |  |  |  |  |
| Bewertung |  |  |  |  |  |  |  |
| **Interne Prozesse** | Stärken & Potenziale |  |  |  |  |  |  |  |
| Schwächen  |  |  |  |  |  |  |  |
| Engpässe |  |  |  |  |  |  |  |
| Verlustquellen & Kostentreiber |  |  |  |  |  |  |  |
| **Auswirkungen** | Herausforderungen, Hürden & offene Fragen |  |  |  |  |  |  |  |
| Lösungsideen  |  |  |  |  |  |  |  |