GERBERICH
CONSULTING

Partner des Mittelstands…
Denn IHR Erfolg ist unser Bestreben

WISSEN GARANTIERT ERFOLG.

Geschäftsprozessmanagement

Product Launch

Geschäftsprozessmanagement

THEMENBESCHREIBUNG

Unsere Wirtschaft und Gesellschaft befindet sich in einem dramatischen Strukturwandel. Die Dynamik der Innovation nimmt zu, die Kundenanforderungen steigen, neue Technologien wie das Internet treten auf und verbreiten sich rasant und die Globalisierung der Märkte schreitet rasch voran. Dies erfordert neue Strategien, andere Strukturen und permanente Impulse für die Verbesserung der Effizienz der Prozesse.
Das Denken und Handeln in Geschäftsprozessen ersetzt immer stärker das traditionelle Abteilungs- und Funktionsdenken und erfordert das permanente Verbessern der Prozesse. Prozessdenken verändert den Blick und das Blickfeld. Es behält den Prozess und seine Aktivitäten ganzheitlich im Auge. Es richtet alle am Prozess Beteiligten auf die Ziele des Prozesses in Qualität, Zeit und Kosten aus. Kundenzufriedenheit rückt damit in den Mittelpunkt des Denkens und Handelns. Der Kunde wird zum Focus des Prozesses.

Defizite im Prozessmanagement…

Product Launch

Geschäftsprozessmanagement

ZIELE DES SEMINARS

In diesem Seminar wird aufgezeigt, wie Unternehmen den Ansatz des Prozessmanagements zur effizienten Umsetzung von Strategien und zur Erzielung von Wettbewerbsvorteilen nutzen können. Prozessmanagement schafft das ganzheitliche Denken und Handeln in Prozessen und sichert damit eine deutliche Verbesserung der Prozessabläufe und einen höheren Grad der Kundenzufriedenheit. Die Prozesse sind abteilungsübergreifend und kundenorientiert zu gestalten und erfolgreich zu steuern und zu verbessern. Dies erfordert neue Daten und auch neue Controlling Instrumente.

Prozessmanagement ist eine Managementkompetenz und sie gehört in den Werkzeugkasten jeder Führungskraft. Sie ist die Basis, um Führungsinstrumente wie die Balanced Scorecard im Unternehmen anzuwenden und erfolgreich umzusetzen.

ZIELGRUPPEN

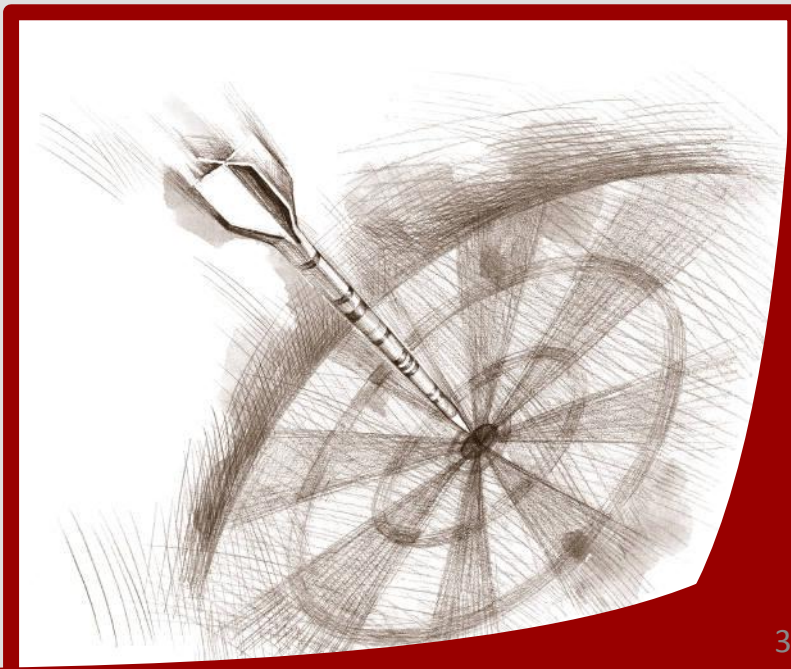
Das Seminar richtet sich an **alle die für die Führung eines Unternehmens oder eines Bereichs verantwortlich** sind, insbesondere Geschäftsführer, Vorstände, Bereichsleiter und Prozessverantwortliche.

VORGEHEN

Referate, Diskussionen, Praxisfälle…

Die Teilnehmer erhalten:

- Eine ausführliche Dokumentation mit allen relevanten Arbeitsunterlagen
- Umfangreiche Checklisten zum Prozessmanagement



Product Launch

Geschäftsprozessmanagement

BAUSTEINE DES SEMINARS

Product Launch

Geschäftsprozessmanagement

SEMINARPROGRAMM

Ziele und Inhalt des Prozessmanagements
- Bausteine des Prozessmanagements
- Prozessmanagement und Wertsteigerungsmanagement
- Shareholder Value Management, Stakeholder Management und Prozesseffizienz

Der Weg vom funktionalen Denken zum Prozessdenken
- Die Schwachstellen funktionalen Denkens
- Der Paradigmenwechsel in der Führung
- Die strategische Vision des Prozessmanagements
- Prozessorientierung ersetzt Funktionsorientierung

Entwicklung der Prozesshierarchien und der Prozessstrukturen
- Aufbau der Prozesslandschaft des Unternehmens
- Wie werden Kern –und Unterstützungsprozesse im Unternehmen identifiziert?
- Verknüpfen von Kernprozessen mit Führungs- und Unterstützungsprozessen

Ausrichten der Geschäftsprozesse auf den internen und den externen Kunden
- Ermitteln und Gewichten der Kundenzufriedenheit
- Kundenanforderungen und –erwartungen bestimmen
- Das Kunden – Prozess-Portfolio
- Der Weg und die Ebenen der Kundenbindung
- CRM und Prozessmanagement
- Aufbau interner Kunden – Lieferanten Beziehungen
- Service Level Agreements zur Prozesssteuerung

Die Mitarbeiterorientierung im Prozessmanagement
- Prozessverantwortung klären und festlegen
- Das Mitarbeiter Prozess Portfolio
- Das Entwickeln neuer Mitarbeiterqualifikationen im Prozessmanagement
- Motivation und Qualifikation als Stellhebel

Analysetools im Prozessmanagement
- Die Prozessablaufanalyse
- Die Schnittstellenanalyse und Nahtstellenmanagement
- Der Weg von der Prozesszeitenanalyse zum Time Based Management

Product Launch

Geschäftsprozessmanagement

SEMINARPROGRAMM

Prozesse messen und steuern mit Kennzahlen

- Die Prozesskostenrechnung zum Kostenmanagement von Prozessen
- Die Kostentreiber der Prozesse
- Die Prozesskostensätze als Ist und Soll Größe
- Der Prozesswirkungsgrad und seine Stellhebel
- Der Return on Process (ROP) und seine Stellhebel
- Die Top Kennzahlen zur Steuerung der Prozesse
- Die ganzheitliche Steuerung von strategischen und operativen Abläufen mit der Balanced Scorecard als Führungsinstrument

Das Qualitätsmanagement von Prozessen

- Fehler und Fehlerkosten in den Prozessen
- First Pass Yield Messung
- FMEA zur Fehlererkennung und Fehlersteuerung
- Der Return on Quality als Zielgrösse

Das dreidimensionale Führen im Prozessmanagement

- Die Phasen in der Organisations- und Unternehmensentwicklung
- Der Mentalitätswandel: Vom Mitarbeiter zum Mitunternehmer
- Process Owner: Wie wird Prozessverantwortung übernommen?
- Das Führen in den Ebenen Kopf Herz und Bauch

Die Rolle der Führung zum Förden der Veränderungen in der Denkhaltung

- Die vier Ebenen des Prozessmanagements
- Die Führungsorganisation zur Steuerung der Prozesse

Die Instrumente des Prozesscontrollings

- Cockpit Charts zur permanenten Steuerung und Verbesserung von Prozessen
- Prozessorientierte Budgetierung
- Performance Messung und Monitoring
- Prozessorientierte Kalkulation von Produkten und Leistungen

Die Schritte für ein erfolgreiches Process Redesign

- Die Analyse des Ist Zustandes
- Die Identifikation der Schwachstellen
- Priorisieren der Ursachen der Probleme
- Ermitteln der Ursache Wirkungszusammenhänge
- Spezifikation der motivierenden Zielsetzungen
- Aktionspläne und Maßnahmenportfolio
- Strategisches Prozess- und Maßnahmenportfolio
- Identifikation von Störgrössen zur Zielerreichung

Haben Sie Fragen?

GERBERICH CONSULTING AG

INTERNATIONALE UNTERNEHMENSBERATUNG

Panoramastrasse 2b
CH-6373 Ennetbürgen

Tel.: +41 4162071-76
Fax: +41 4162071-75

e-Mail: kontakt@gerberich-consulting.com
Internet: www.gerberich-consulting.com