

Prozessmanager/in mit ibo-Zertifikat

Prozessmanagement von A-Z

Zunehmend mehr Führungskräfte und Mitarbeiter/innen übernehmen neben ihrem Linienjob die Rolle des Prozessverantwortlichen, Prozessmanagers oder Prozessteammitgliedes. Häufig trifft sie diese Aufgabe relativ unvorbereitet. Auch findet man immer mehr Prozessspezialisten, wie Prozessmanagement-Berater, Prozessmodellierer oder Prozessorganisatoren im Berufsalltag, die sich ganz oder zu einem großen Teil ihrer Arbeitszeit mit Prozessen beschäftigen. Meist sind diese Fachleute nur in einem Teilgebiet des Prozessmanagements groß geworden. Eine umfassende Kompetenz, Prozesse effizient zu gestalten und zu managen fehlt auch hier. Die Ausbildung zum Prozessmanager/in mit ibo-Zertifikat schließt diese Praxislücken. Alle für das Prozessmanagement relevanten Themen werden in dieser Reihe in angemessener Tiefe behandelt. Das ibo-Prozessfenster wird Sie in der Ausbildung begleiten. Es bringt eine klare und einfache Orientierung in den Lernstoff, sowohl im Gesamtzusammenhang als auch im jeweiligen Seminar. Unsere Teilnehmer profitieren davon, dass sie jederzeit den roten Faden im Seminarverlauf sehen und in der Praxis die Inhalte leicht nachvollziehen können.

Ziele

Der wesentliche Anspruch dieser Ausbildung ist es, den Teilnehmern ein komplettes Verständnis von Prozessmanagement zu vermitteln. Alle Facetten der strategischen Prozessorganisation werden hinreichend tief behandelt, so dass Sie den Top-down-Einstieg in Prozessmodelle in Ihre Praxis umsetzen können. Sie kennen die wesentlichen Ansätze zur optimalen Gestaltung von Prozessen und beherrschen hierzu viele verschiedene Prozessmanagement-Werkzeuge. Zu den Schritten der kontinuierlichen Prozessleistungsmessung und -optimierung können Sie die wichtigen Methoden und Techniken anwenden. Sie werden in die Lage versetzt, die Einführung von Prozessmanagement optimal zu planen und umzusetzen.

Zielgruppe

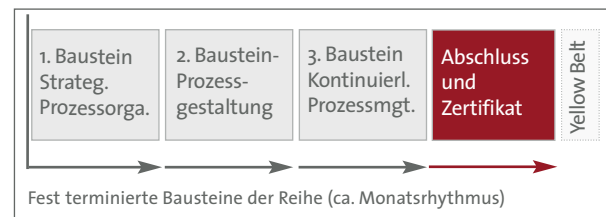
Diese Ausbildung richtet sich an Prozessspezialisten sowie Führungskräfte und Mitarbeiter/innen in den Rollen Prozessmanagement-Berater, Prozessmanager, Leiter Prozessmanagement, Prozessorganisator, -designer, -gestalter, -modellierer, -controller, -analyst, -auditor, -verantwortlicher, -eigner, -leiter oder Mitglied Prozessteam.

Vorbereitung auf die internationale Zertifizierung

Die Inhaber des ibo-Zertifikats Prozessmanager/in sind bestens für den international anerkannten BPM-Abschluss vorbereitet. Die Inhalte des ibo-Prozessfensters sind in enger Abstimmung mit dem CBOK® (Common Body of Knowledge BPM) der Association of Business Process Management Professionals (ABPMP) und der EABPM (European Association of Business Process Management) entstanden. Dieser globale Standard ist die Wissensgrundlage für die einheitliche Zertifizierung zum Certified Business Process Professional CBPP™. Speziell für diese Prüfung bieten wir ein Vorbereitungsseminar an, siehe S. 60.

Seminarreihe...

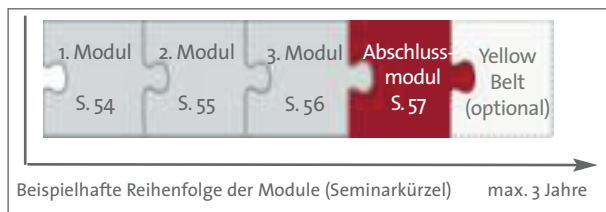
Die Reihe Prozessmanagement besteht aus vier Bausteinen und führt zu dem Abschluss „Prozessmanager/in mit ibo-Zertifikat“. Die Reihe wird mit einem Prüfungstag abgeschlossen. In dieser Seminarform lernen Sie über einen längeren Zeitraum hinweg in einer gleichbleibenden Gruppe. So können die Lernsituationen aufeinander aufbauend und vernetzt gestaltet werden. Die Reihe bestärkt aufgrund ihrer Form die Ganzheitlichkeit von Prozessmanagement.



...oder Modulare Ausbildung...

Natürlich können Sie die Weiterbildung auch modular buchen. Diese Lernform gibt Ihnen die Gelegenheit, zwischen den einzelnen Modulen das Gelernte in die Praxis zu übertragen. Insgesamt sind vier Module für einen Abschluss mit ibo-Zertifikat notwendig, die Sie auf maximal drei Jahre verteilen können. Wir empfehlen Ihnen, mit dem Modul „Strategische Prozessorganisation“ zu beginnen. Alle anderen Module, die mit der Seminarreihe identisch sind, belegen Sie in der für Sie persönlich besten Reihenfolge. Bei gleichzeitiger Buchung aller Module für den Abschluss erhalten Sie eine Preisreduktion. Mehr zur Lernform finden Sie auf S. 15.

Strategische Prozessorganisation 3 Tage	S. 54
Methode und Techniken der Prozessgestaltung 3 Tage	S. 55
Kontinuierliches Prozessmanagement (Fallstudien-Training) 3 Tage	S. 56
Abschluss: ibo-Zertifikat Prozessmanager/in 1 Tag	einzelnen nur telefonisch buchbar, S. 57
Optional: Six Sigma Yellow Belt 1 Tag	S. 66



...und neu als Blended Learning

Hier erwerben Sie das ibo-Zertifikat in einer Kombination aus virtuellen Lernphasen und nur 2x2 Präsenztagen. Detaillierte Informationen finden Sie auf S. 54.

Strategische Prozessorganisation

54

1. Modul/Baustein der Reihe



Strategisch Handeln bedeutet, die richtigen Dinge zu tun. Bezogen auf die Prozessorganisation eines Unternehmens heißt das, die Kernprozesse mit der Strategie, Struktur und Kultur in Einklang zu bringen. Dies setzt voraus, dass man das Geschäftsprozessmodell eines Unternehmens und die Ziele kennt. Beides ist heute in der Praxis immer noch keine Selbstverständlichkeit.

Ziele

Sie lernen die Ausgangslage im Unternehmen zu analysieren und können Geschäftsprozesse identifizieren und definieren. Sie kennen verschiedene Möglichkeiten, Prozesslandkarten zu entwickeln und Geschäftsprozesse zu priorisieren. Sie können auf Basis eines selbst entwickelten Geschäftsprozessmodells Kernprozesse ermitteln und ein prozessorientiertes Unternehmen aufbauen. Sie sammeln erste Erfahrungen, einen Geschäftsprozess konzeptionell zu optimieren.

Zielgruppe

Prozessspezialisten sowie Führungskräfte und Mitarbeiter/-innen in den Rollen Prozessmanagement-Berater, Prozessmanager, Leiter Prozessmanagement, Prozessorganisator, -designer, -gestalter, -modellierer, Prozesscontroller, Prozessanalyst, Prozessauditor, Prozessverantwortlicher, Prozesseigner, Prozessleiter oder Mitglied Prozessteam.

Inhalte

Grundlagen des Prozessmanagements

- Prozess- und Prozessmanagement-Definition
- Unterschied Aufbau- und Ablauforganisation
- ibo Prozessfenster – Methoden zur Prozessorientierung, Geschäftsprozessoptimierung, kontinuierlichen Prozessverbesserung und Einführung von Prozessmanagement BPM Lifecycle
- Nutzen und Ziele Prozessmanagement

Markt- und Wettbewerbsstrategien

- Strategische Geschäftsfelder als Basis für End-to-end-Prozesse
- Mit Voice of the Customer (VOC), Analyse der Kundenbedürfnisse, Kano-Modell und Process Value Management die Prozessanforderungen der Kunden ermitteln
- Prozesse auf Kernkompetenzen und Kritische Erfolgsfaktoren ausrichten
- Prozessstrategien zur Kosten- und Qualitätsführerschaft
- Wettbewerbsvorteile durch Prozesseffektivität und Prozesseffizienz

Unternehmensprozessmodelle aufbauen

- Hauptprozesse identifizieren und gliedern
- Teilprozesse über mehrere Prozessebenen bilden
- Hierarchische Prozessmodelle aufbauen
- Führungs-, Ausführungs- und Unterstützungsprozesse differenzieren
- Soll- und Ist-Prozessmodell-Entwicklung
- Prozessarten Variantenbildung
- Prozessverläufe und -schnittstellen in Landkarten darstellen
- Prozessarchitekturen visualisieren

Prozess-Check: Bewertung von End-to-end-Prozessen

- Grobe Klärung der Ausgangssituation
- Kernziele der Prozessorganisation
- Techniken zur groben Prozessvisualisierung am SPIPOC, Prozessdiagramm, Swimlane, Prozessskizze
- Schwachstellenanalyse anhand vernetzten Denkens, SWOT-Analyse für Prozesse
- Formen des Prozessbenchmarking

Prozessvision: grundsätzliche Prozessstrategien

- Übergreifende Wertschöpfungsketten
- Business Process Outsourcing, Shared Services, Kooperationen
- Zentral/dezentral strukturierte Prozesse
- IT-Enabler
- Prozessorientierte Aufbauorganisation

Prozesspriorisierung

- Identifizierungskriterien von Kernprozessen
- Techniken der Priorisierung (Portfolios, ABC-Analyse, Scoring-Methoden)

Daten und Fakten

Seminardauer: 3 Tage

Trainer: Holger Blaskowski, Frank Klenner, Christian Konz, Axel-Bruno Naumann, Marc Richter, Jörg Scheepers

Seminartermine:

25.10. - 27.10.2010	München
30.03. - 01.04.2011	Hamburg
16.05. - 18.05.2011	Berlin
10.10. - 12.10.2011	Bad Nauheim

Seminargebühr (max. 12 Teilnehmer):

EUR 1.480,- (EUR 1.761,20 inkl. MwSt.)

Dieses Seminar ist ein Pflichtmodul für den modularen Abschluss „Prozessmanager/in mit ibo-Zertifikat“ (S. 47). Es wird außerdem als Wahlmodul für den Abschluss „Organisator/in mit ibo-Zertifikat“ anerkannt (S. 26).

Infotelefon: + 49 641 98210-313

Faxanmeldung: + 49 641 98210-500

E-Mail: training@ibo.de

Internet: www.ibo.de/training/prozessmanagement

SPO MOD

Methode und Techniken der Prozessgestaltung

2. Modul/Baustein der Reihe



Kundenorientierte, effiziente und kostengünstige Prozesse sind ein wesentlicher Erfolgsfaktor in der Wirtschaft und der öffentlichen Verwaltung. Notwendig ist die Analyse und Optimierung von ganzheitlichen Prozessen, die die Wertschöpfungskette transparent machen und Verbesserungspotenzial aufzeigen. Geeignete und in der Praxis bewährte Methoden und Techniken stehen im Fokus dieses Seminars.

Ziele

Sie lernen die Bedeutung leistungsfähiger Prozesse kennen und das Zusammenwirken von Prozess- und Aufbauorganisation verstehen. Sie können das methodische Vorgehen bei der Analyse und Gestaltung von Prozessen anwenden. Sie können die Schwachstellen in der Prozessorganisation und deren Ursachen ermitteln. Sie sind in der Lage, Prozesse zu optimieren und einzuführen.

Zielgruppe

Prozessspezialisten sowie Führungskräfte und Mitarbeiter/innen in den Rollen Prozessmanagement-Berater, Prozessmanager, Leiter Prozessmanagement, Prozessorganisator, -designer, -gestalter, -modellierer, Prozesscontroller, Prozessanalyst, Prozessauditor, Prozessverantwortlicher, Prozesseigner, Prozessleiter oder Mitglied Prozessteam.

Inhalte

Grundlagen der Prozessgestaltung

- Vorgehensmodell, Prozessplanung
- Prozessziele, Restriktionen
- Gestaltungsbereich, Schnittstellen
- Prozessauftrag, Projektmanagement

Prozesserhebung, Prozessmodellierung

- Je Zwecksetzung der Prozessmodellierung die richtige Detaillierung und Darstellungssicht
- Methoden der Prozesserhebung, Prozessworkshop

- BPMN 2.0 (Business Process Modelling Notation)
- Symbolik und Notation kontrollflussorientierter Modellierung am Beispiel Folgeplan
- Erweiterter Folgeplan, Folgestruktur, Geblockter Text, Struktogramm, erweiterte ereignisorientierte Prozesskette (eEPK), Flussdiagramme

Prozessanalyse

- Prozessqualität messen mit First Pass Yield oder Variantenanzahl von Prozesspfaden
- ABC-Analyse zur Priorisierung von Prozessvarianten
- Prozessfähigkeit berechnen
- Analyse der Durchlaufzeit und Termintreue
- Verfahren Prozesskostenrechnung

Prozesseffizienz von Ist-Abläufen

- Schwachstellenanalyse bei Prozessen
- Systematische Problemanalyse und Ursachenforschung der Prozessfehler
- Prozessbenchmarking

Prozessdesign

- Branchenspezifische Prozessreferenzmodelle, Best Practices
- Checklisten zur Prozessoptimierung
- Technologische Prozessinnovationen durch Prozessautomatisierung oder Human Workflow
- Durch Veränderung der Aufbauorganisation und Personalentwicklung Prozesse gestalten
- Räumliche Prozessverbesserungen

Prozessbewertung

- Auswirkungen der Prozessoptimierung auf Prozessqualität, Prozesskosten und Durchlaufzeit
- Dilemma der Ablauforganisation
- Nutzwert- und Kosten-Nutzen-Analyse für alternative Prozesslösungen

Prozessumsetzung und -Prozesseinführung

- Testkonzepte zum Auffinden von Prozessfehlern
- Prozesssimulation
- Umgang mit Widerstand gegen Prozessinnovationen
- Change Management in Prozessen
- Akzeptanzförderung bei der Prozessimplementierung

Daten und Fakten

Seminardauer: 3 Tage

Trainer: Holger Blaskowski, Christian Eichhorn, Frank Klenner, Christian Konz, Axel-Bruno Naumann, Marc Richter, Jörg Scheepers

Seminartermine: 06.12. - 08.12.2010 Hamburg
21.03. - 23.03.2011 Bad Nauheim
06.06. - 08.06.2010 Berlin
12.12. - 14.12.2011 München

Seminargebühr (max. 12 Teilnehmer):

EUR 1.480,- (EUR 1.761,20 inkl. MwSt.)

Dieses Seminar ist ein Pflichtmodul für die modularen Abschlüsse „Organisator/in mit ibo-Zertifikat“ (S. 26) und „Prozessmanager/in mit ibo-Zertifikat“ (S. 47).

Infotelefon: + 49 641 98210-314

Faxanmeldung: + 49 641 98210-500

E-Mail: training@ibo.de

Internet: www.ibo.de/training/prozessmanagement

Kontinuierliches Prozessmanagement

56

3. Modul/Baustein der Reihe



Verschiedenste Managementkonzepte kreisen derzeit um den Gedanken, Kennzahlen für den Geschäftserfolg zu planen und zu steuern. „Qualität liegt dann vor, wenn der Kunde zurückkommt und nicht das Produkt.“ Bei allen Konzepten sind es vornehmlich die Prozesse, die den Ansatzpunkt für die permanente Steuerung und Optimierung bilden.

Ziele

Sie erkennen, welche Kennzahlen für den Prozess wichtig und aussagekräftig sind. Sie lernen die Unterschiede und Gemeinsamkeiten zwischen aktuellen prozessorientierten Kennzahlenansätzen kennen. Sie verstehen den Ansatz des Process Performance Management als dauerhafte Möglichkeit, Prozessschwächen mittels Vergleich von Soll- und Ist-Kennzahlen zu erkennen und zu beseitigen. Sie können die möglichen aufbauorganisatorischen Konsequenzen einer kontinuierlichen Prozesssteuerung abschätzen.

Zielgruppe

Prozessspezialisten sowie Führungskräfte und Mitarbeiter/innen in den Rollen Prozessmanagement-Berater, Prozessmanager, Leiter Prozessmanagement, Prozessorganisator, -designer, -gestalter, -modellierer, Prozesscontroller, -analyst, Prozessauditor, -verantwortlicher, -eigner, -leiter oder Mitglied Prozessteam.

Inhalte

Grundlagen kontinuierliches Prozessmanagement

- Historie des kontinuierlichen Verbesserungsprozesses (KVP)
- Vorgehen der kontinuierlichen Prozessoptimierung auf Basis des PDCA – Zyklus
- Prozesscontrolling als Regelkreis
- Kaizen-Schirm – KVP-Methoden und deren Zusammenwirken

Prozesskennzahlen

- Das Besondere an Prozesskennzahlen
- Prozesszeiten zur Prozesslenkung
- Messung der Prozessqualität, First Pass Yield
- Key Performance Indicators (KPI)

Prozessleistungsmessung

- Automatisierte und personenbezogene Messverfahren
- Prozessmonitoring, Multi-Moment-Monitoring, einmalige Erhebungen
- Funktionsweise realtimebasierter Verfahren
- Eignung der Messverfahren
- Processmining, Prozessdaten

Prozessleistungsdiagnose und -steuerung

- Prozesskennzahlen Soll-Ist-Vergleich
- Statistische Prozesskontrolle
- Wertstromanalyse, 7 Verschwendungen aufspüren
- Prozessaudit und Prozesscontrolling
- SPC Charts, Qualitätsregelkarten
- FMEA, PROSA-Technik
- Prozessreview, KVP Maßnahmen

Prozesscockpit

- Durchgängige Kennzahlensysteme
- BSC und Prozesskennzahlen
- Adressatengerechte Aufbereitung der Prozesskennzahlen
- Auswahl von Dashboards je Prozessrolle

Organisation Prozessmanagement

- Aufgaben, Kompetenzen und hierarchische Einordnung von Prozessrollen und Prozessspezialisten wie Prozessmanagement-Berater, Prozessmodellierer, -analyst, -designer, -organisatoren, -controller oder -auditoren
- Jobs im Prozessmanagement
- Seminare und Zertifizierung im Prozessmanagement

Prozessmanagement-Einführung

- Reifegradmodelle (ISO9000, EFQM, CMMI, SPICE, CBOK)
- Prozessmanagement-Assessment, BPM-Audit
- Ziele und Nutzen von Prozessmanagement

Daten und Fakten

Seminardauer: 3 Tage

Trainer: Holger Blaskowski, Christian Eichhorn, Frank Klenner, Christian Konz, Axel-Bruno Naumann, Marc Richter

Seminartermine: 22.11. - 24.11.2010 Bad Homburg v.d.H
04.04. - 06.04.2011 Bad Nauheim
11.07. - 13.07.2011 München
07.11. - 09.11.2011 Hamburg

Dieses Seminar ist Pflichtmodul für den modularen Abschluss „Prozessmanager/in mit ibo-Zertifikat“ (S. 47).

Seminargebühr (max. 12 Teilnehmer):

EUR 1.480,- (EUR 1.761,20 inkl. MwSt.)

Infotelefon: + 49 641 98210-313

Faxanmeldung: + 49 641 98210-500

E-Mail: training@ibo.de

Internet: www.ibo.de/training/prozessmanagement

Prozessmanager/in mit ibo-Zertifikat

Seminarreihe/Abschlussmodul

4. Modul/Baustein der Reihe: Abschluss



Schriftliche Bearbeitung einer durchgehenden Fallstudie als Prüfungsleistung, wenn der Abschluss Prozessmanager/in mit ibo-Zertifikat angestrebt wird. Das Modul ist nicht einzeln buchbar.

Unmittelbar im Anschluss an den Prüfungstag finden eintägige Seminare zum Six Sigma Yellow Belt statt.

57

Der Six Sigma Yellow Belt und die Ausbildung Prozessmanager/in mit ibo-Zertifikat

Der „Six Sigma Yellow Belt“ (S. 66) gibt einen komprimierten Überblick über das Six Sigma Konzept. Prozessmanager/innen mit ibo-Zertifikat erhalten nach dem Besuch dieses Kompaktseminars das ibo-Zertifikat „Yellow Belt“.

Inhalte im Überblick

- Überblick: Six Sigma und die Organisation
- Ausgewählte Methoden und Techniken in den Projektphasen (DMAIC)
- Praxistransfer

POR FS

Seminardauer: 3 x 3 Tage plus 1 Tag Abschluss

Trainer: Holger Blaskowski, Axel-Bruno Naumann, Frank Klenner, Marc Richter, Jörg Scheepers

Seminartermine:

1. Baustein	18.10. - 20.10.2010	Köln
2. Baustein	08.12. - 10.12.2010	
3. Baustein	24.01. - 26.01.2011	
Abschluss	24.02.2011	
1. Baustein	14.03. - 16.03.2011	Bad Nauheim
2. Baustein	11.04. - 13.04.2011	
3. Baustein	16.05. - 18.05.2011	
Abschluss	20.06.2011	
1. Baustein	09.05. - 11.05.2011	Hamburg
2. Baustein	20.06. - 22.06.2011	
3. Baustein	15.08. - 17.08.2011	
Abschluss	12.09.2011	
Nächste Reihen:	14.09.2011 - 15.12.2011	Berlin
	02.11.2011 - 01.03.2012	München

Seminargebühr (max. 12 Teilnehmer):

EUR 4.490,- (EUR 5.343,10 inkl. MwSt.)

Sie sollten in Ihrer beruflichen Position gefestigt sein oder bereits mehrere Jahre praktische Erfahrung in der Fach-, Methoden- oder Prozessberatung gesammelt haben. Die Reihe kann nur komplett gebucht werden. Im Abschlussbaustein wird ein eigener Beratungsfall präsentiert.

Infotelefon: + 49 641 98210-313

Faxanmeldung: + 49 641 98210-500

E-Mail: training@ibo.de

Internet: www.ibo.de/training/prozessmanagement