



wir können. sympathisch anders.



TRAINING

**Prozessmanager/in mit
ibo-Zertifikat
Prozessmanagement**



Inhalt	Seite
6 gute Gründe für das Prozessmanagement	03
Das ibo-Prozessfenster – durchgehendes Rahmenkonzept für Prozessmanagement	04
Die richtige Qualifikation für ihren Job	05
Kennen, Können, Reflektieren – sinnvolle Qualifizierungsschwerpunkte setzen	06
Prozessmanager/in mit ibo-Zertifikat	07
Ein ibo-Zertifikat und mehr	08
Was unsere Ausbildung auszeichnet	09
Strategische Prozessorganisation (1. Baustein bzw. Modul)	11
Methode und Techniken der Prozessgestaltung (2. Baustein bzw. Modul)	12
Kontinuierliches Prozessmanagement (3. Baustein bzw. Modul)	13
Ihre Trainer stellen sich vor	14
ibo stellt sich vor	15

6 gute Gründe für Prozessmanagement

Nahezu alle in den letzten 15 Jahren entwickelten Methoden wie Business Process Reengineering, Geschäftsprozessmanagement, Supply Chain Management, Customer Relationship Management, Balanced Scorecard oder Six Sigma sind im Kern Prozessthemen.

Die Konzepte leben jedoch mit dem Vorbehalt, Modewellen zu sein. Zu groß sind vielfach die Enttäuschungen über nicht erfüllte Erwartungen im praktischen Einsatz. Dies darf jedoch nicht darüber hinwegtäuschen, dass es eine dauerhafte und substantielle Notwendigkeit gibt, sich gründlich mit der Prozessorganisation zu beschäftigen. Gerade die teilweise sehr unreflektierte Übernahme solcher Patentrezepte verdeutlicht, wie wichtig es ist, Prozesskompetenz im eigenen Unternehmen zu haben.

Was heißt Prozessmanagement?

1 Prozessmanagement heißt Kosten reduzieren
Die Optimierung einzelner Prozesse ist vor dem momentanen Kostendruck in Unternehmen und Verwaltungen aktueller denn je. Unternehmensprozesse umfassen in der Regel wertschöpfende und nicht wertschöpfende Aufgaben. Jede entdeckte und beseitigte Verschwendung von Ressourcen, sei es durch Doppelarbeiten, unnötige Arbeiten, überflüssige Rüstarbeiten oder Nacharbeiten, senken unmittelbar Ihre Kosten und verbessern somit Ihr Betriebsergebnis.

2 Prozessmanagement heißt Erlöse steigern

Die Qualität des einzelnen Produkts, sei es z. B. ein DVD-Player oder eine Versicherung, beeinflusst immer weniger die Kaufentscheidung des Kunden. Mit dem Angebot innovativer Service-, Finanzierungs- oder Beratungsleistungen rund um das eigentliche Produkt können eigene neue Erlösquellen erschlossen werden oder Wettbewerbsvorteile in gesättigten Märkten erzielt werden. Das setzt allerdings voraus, dass diese leistungserbringenden Prozesse optimal am Kundenbedarf orientiert sind und schnell umgesetzt werden.

3 Prozessoptimierung heißt Kunden binden

Bedarfsgerechte Produkt- und Dienstleistungsangebote und eine auf Kundengruppen differenzierte Vertriebsorganisation sind in der heutigen Zeit nur ein Teil einer ganzheitlichen Kundenorientierung. Interne Prozesse wie der Auftragsabwicklungs- oder Reklamationsprozess sind ebenfalls wettbewerbskritisch. Wer zu lange für die Warenlieferung benötigt oder unprofessionell mit Reklamationen umgeht, verliert den Kunden.

Die Praxis zeigt, dass jede neue Strategieweiche automatisch zu der Frage führt, durch welche Prozesse die Marktbearbeitung erfolgt. Jede IT-Einführung ist nur bei einer sorgfältigen Beschäftigung mit den Prozessen erfolgreich. Jede Fusion hebt zwangsläufig nur dann die visierten Synergien, wenn die Prozesse aufeinander abgestimmt sind. Prozesse konsequent auf die Kundenbedürfnisse auszurichten und effizient zu gestalten, ist die Dauerherausforderung für jeden Manager und (internen) Berater.

Die Seminarreihe **Prozessmanager/in mit ibo-Zertifikat** vermittelt genau dieses Prozess-Know-how und bietet zahlreiche Trainingssituationen, um die kennen gelernten Methoden und Verfahren unmittelbar in die eigene Praxis zu transferieren.

4 Prozessmanagement heißt Innovationen ermöglichen

Neben den direkten Vorteilen kürzerer Durchlaufzeiten wie schnellere Angebotsabgabe, stabilere Lieferzeit oder frühere Einführung neuer Produkte am Markt gibt es auch einen bedeutenden indirekten Vorteil. Unternehmen, die Prozesse schneller abschließen, haben früher die Chance, aus dem Prozessdurchlauf zu lernen und so dem Wettbewerb dauerhaft „eine Nasenlänge voraus zu sein“.

5 Prozessmanagement heißt Mitarbeiter motivieren

Kein Mensch lebt gerne auf Dauer mit dem Gefühl, an unnötigen Aufgaben zu arbeiten, seine Energie in unnötige Suchaktivitäten zu stecken oder ständig mit Kollegen über Zuständigkeiten diskutieren zu müssen. Klar und transparent geregelte Prozesse führen in der Zusammenarbeit der Prozessbeteiligten zu weniger Frustration und schöpfen das Potenzial Ihrer Mitarbeiter besser aus.

6 Prozessmanagement heißt Sicherheit schaffen

Nicht ohne Grund gibt es immer mehr gesetzliche Anforderungen (Basel II, MaK - Mindestanforderungen an das Kreditgeschäft, SOX - Sarbanes Oxley Act), die ausführliche Prozessdokumentationen von Ihrem Unternehmen verlangen. Es liegt in Ihrem ureigensten Interesse, bei z. B. Haftungsfragen oder Entscheidungsprozessen über ordnungsgemäße schriftliche Grundlagen zu verfügen. Risiken beruhen vielfach auf Unsicherheiten, die letztlich wieder auf fehlende Regelungen oder fehlende Information zurückzuführen sind. Transparente und optimale Prozesse stützen die Sicherstellung von Compliance im Unternehmen.

Das ibo-Prozessfenster – durchgehendes Rahmenkonzept für Prozessmanagement

4

Eine Inflation von Begriffen

In den 90er Jahren war das Thema Prozessorganisation schon einmal ein Topthema. Am Anfang galt es, einzelne Prozesse bzw. Abläufe in einzelnen Funktionsbereichen empirisch zu optimieren. Mit dem Gedanken des Business Process Reengineering (BPR) von HAMMER/CHAMPY kam die Anforderung auf, die Prozessoptimierung konzeptionell und ganzheitlich anzugehen. Es stand nicht mehr der einzelne Prozess im Vordergrund, sondern die Gesamtheit aller Prozesse und deren abteilungsübergreifende Optimierung. Damit entstand die seinerzeit neue Herausforderung, Prozessmodelle zu entwickeln und die Geschäftsprozesse zu priorisieren. Gleichzeitig wurde auch der Ruf nach eigenen Verantwortlichkeiten laut. Neue Rollen wie z. B. Prozessverantwortliche oder Prozessmanager wurden kreiert.

Die zweite Welle

Seit einiger Zeit läuft nun die zweite Welle durch Praxis und Wissenschaft. In Unternehmen wird derzeit so viel wie noch nie an Prozessen gearbeitet. Dabei werden ganze Wertschöpfungsketten neu definiert und einzelne Prozessschritte technisch und organisatorisch optimiert. Damit diese Prozessveränderungen gelingen, führen die Firmen neue Verantwortlichkeiten, Methoden und Tools ein. In der Managementliteratur entsteht ein neues Konzept nach dem anderen. Wurde ursprünglich noch von Ablauforganisation gesprochen, entstanden zunächst isolierte Konzepte wie Business Process Reengineering (BPR), Geschäftsprozessorganisation (GPO) oder Six Sigma.

Aktuell liegen mit Business Process Management (BPM) oder zu deutsch Geschäftsprozessmanagement (GPM), ganzheitliche Konzepte vor. In jüngster Zeit strengen sich Unternehmen vermehrt an, laufende Prozesse permanent auf Kurs zu halten.

Was gehört alles zum Prozessmanagement?

Der derzeit diskutierte Begriff „Business Process Management (BPM)“ vereint alle Entwicklungsphasen der Prozessorganisation aus den letzten Jahrzehnten. Hier finden sich sowohl die radikalen ganzheitlichen Ansätze, als auch die empirischen Einzelprozessgestaltungen wieder. Auch kontinuierliche Prozesscontrollingthemen sind ebenso beim BPM enthalten wie die Fragen zum Managen der Prozessorganisation.

Logisch gegliedert – das ibo-Prozessfenster

Wir bieten mit dem ibo-Prozessfenster eine Orientierung, um die zahlreichen Konzepte zur und um die Prozessorganisation im Zusammenhang zu verstehen. Das ganzheitliche Orientierungsmodell beinhaltet vier Konzepte:

1. Strategische Prozessorganisation
2. Prozessgestaltung
3. Kontinuierliche Prozessoptimierung
4. Prozessmanagement

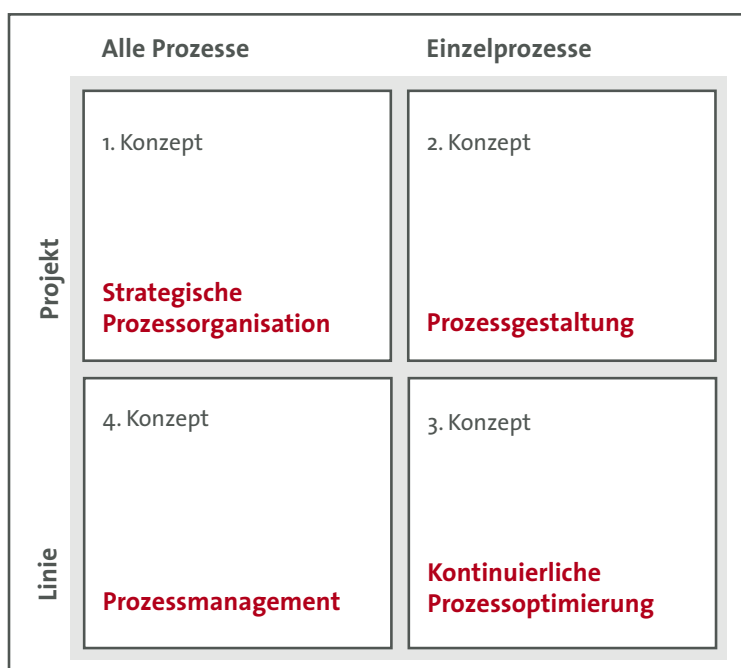
Einfach aufgebaut – einfach nachvollziehbar

Wir unterscheiden zum einen, ob die Prozessorganisation als Ganzes oder nur einzelne Prozesse betrachtet werden (spaltenweise Sicht). Zum anderen schauen wir darauf, ob eine einmalige Veränderung (Projekt) im Rahmen von Projekten ansteht oder eher der laufende Betrieb (Linie) in der Linienorganisation relevant ist (zeilenweise Sicht).

Anstelle von „Konzept“ könnte man bei allen vier Quadranten auch von Managementansätzen sprechen. Da jeweils alle Aspekte der Führung und Koordination angesprochen werden, liegt eine Analogie zu anderen Managementkonzepten, wie beispielsweise Qualitäts- oder Kostenmanagement, nahe. Um es Ihnen einfach zu machen, bleiben wir bei dem Begriff „Konzept“.

„Gute Seminaratmosphäre – passende Mischung zwischen Theorie und Praxis“

Aleksandar Rogic



Das ibo-Prozessfenster

Die richtige Qualifikation für ihren Job

Mit der Einführung eines Prozessmanagement-Systems in einem Unternehmen entstehen eine Reihe neuer Funktionen und Stellen. Zur Zeit bemerkt man, dass die Vielfalt der Bezeichnungen und Aufgabenbeschreibungen die Bemühungen erschweren, die Prozessorientierung voran zu treiben. Ähnlich wie in den 90er Jahren für die verschiedenen Rollen im Projektmanagement ist es an der Zeit, für die Mitwirkenden im Prozessmanagement klare und verbindliche Funktionsbeschreibungen festzulegen. Noch fehlen weltweit etablierte Berufsbilder im Prozessmanagement. Ein breiter Konsens besteht hinsichtlich folgender von ibo mitgeprägter Rollendefinitionen:

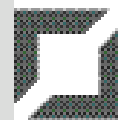
Prozessverantwortlicher/Management

Der Prozessverantwortliche ist in der obersten Führungsebene eines Unternehmens angesiedelt. Er legt Prozessziele fest und trägt die Verantwortung für die Zielerreichung. Aufgrund quantitativer Überlastung delegiert er in der Regel die Aufgaben der kontinuierlichen Prozessoptimierung an Prozessleiter und deren Teams. Prozessverantwortliche und das Management müssen generell die Bedeutung eines optimalen Prozessmanagements fürs Unternehmen kennen. Sie brauchen jedoch nicht in die Tiefen des Expertenwissens eintauchen. Im Sinne eines Promotors, Sponsors, Paten, Champion oder Business Process Leaders sorgen sie für die notwendige Akzeptanz des Prozessmanagements.

Prozessleiter und seinen Team

Ein Prozessleiter ist inhaltlich/fachlich für den Prozess zuständig. Er koordiniert die Prozessbeteiligten in einem Prozessteam. Gemeinsam messen sie laufend die IST-Prozesskennzahlen, diagnostizieren Abweichungen vom Plan und setzen Optimierungsmaßnahmen unmittelbar um. Prozessleiter und Prozessteammitglieder müssen Experten im Thema Prozessmanagement sein. Ihre Berufsbezeichnung lautet deshalb häufig auch Business Process Expert.

Übrigens ibo Beratung und Training bietet ab Herbst 2007 Six Sigma Ausbildungen zum Green Belt, Black Belt und Champion an. mehr unter www.ibo.de

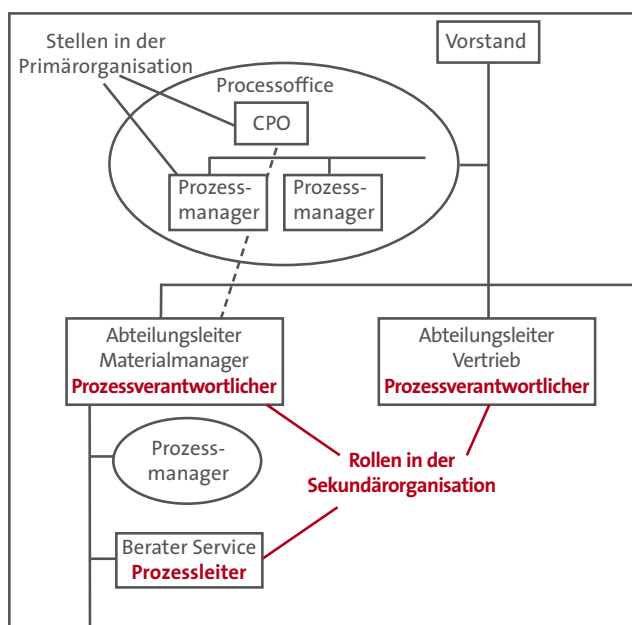


Prozessmanager und Chief Process Officer (CPO)

Das Processoffice ist eine zentrale Serviceeinheit, in der die Support- und Auditaufgaben des Prozessmanagements ausgeführt werden. Prozessservicestelle, Prozessbüro oder Prozessmanagement-Abteilung sind synonym zum Processoffice zu verwendende Begriffe. Die Mitarbeiter des Processoffice sind die Prozessmanager. Der Chief Process Officer (CPO) ist Leiter dieser Einheit. Diese Rollen münden häufig in dem Jobprofil eines Business Process Managers, Prozessmanagers oder Process Consultants.

Projektleiter

Der Projektleiter ist die zentrale Figur im Rahmen von Projekten zur Gestaltung einzelner Prozesse. Von seiner methodischen und sozialen Kompetenz hängt der Projekterfolg im Wesentlichen ab. Für die fachlichen Fragen setzt er die Projektmitarbeiter entsprechend ein. Folglich benötigt er nicht Expertenwissen zum Prozessmanagement, jedoch muss er um die Möglichkeiten der Prozessgestaltung wissen.



Verantwortlichkeiten im Prozessmanagement

Kennen, Können, Reflektieren – sinnvolle Qualifizierungsschwerpunkte setzen

6

Je nach Rolle im Unternehmen sollten die Mitarbeiter tendenziell die Themen des ibo-Prozessfensters wie folgt beherrschen:

- = „Kennen“
- = „Können“
- = „Reflektieren“

Qualifizierung		Prozessmanagement für Führungskräfte* (2 Tage)		Prozessmanager/in mit ibo-Zertifikat (10 Tage)		Prozessmanagement Kompakt* (3 Tage)
		Management/ Prozessverantwortlicher	CPO/ Prozessmanager	Prozessleiter	Prozess-teams	Projekt-leiter
Nr	Prozessthema	1	2	3	4	5
1 Strategische Prozessorganisation						
1.1	Markt- und Wettbewerbsstrategien	•••	••	•	•	••
1.2	Unternehmensprozessmodell	••	•••	••	•	••
1.3	Prozesscheck	••	•••	••	••	•
1.4	Prozessvision	•••	•••	••	••	•
1.5	Priorisierung	•••	•••	•	•	•
1.6	Multi-Projektmanagement	••	•••	•	•	••
1.7	Multi-Prozesstool	•	•••	•	•	•
1.8	Change Management	•••	•••	•	•	•••
2 Prozessgestaltung						
2.1	Prozesserhebung, -modellierung, -analyse	•	•••	••	•••	•
2.2	Prozesswürdigung	•	•••	••	•••	•
2.3	Prozessdesign und -bewertung	•	•••	••	•••	•
2.4	Prozessrealisierung	•	•	•	•••	•
2.5	Prozesseinführung	••	••	•••	••	••
2.6	Projektmanagement	•	••	••	•	•••
2.7	Einzel-Prozesstools	•	•••	•••	••	•
2.8	Management von Instabilität	•	•••	••	••	•••
3 Kontinuierliche Prozessoptimierung						
3.1	Prozesskennzahlen	•	•••	•••	••	•
3.2	Prozessleistungsmessung	•	•••	•••	••	•
3.3	Prozessleistungsdiagnose	•	•••	•••	•••	•
3.4	Prozessleistungssteuerung	•	•••	•••	••	•
3.5	Prozessleiter/-teams	•	•••	•••	•••	•
3.6	Prozesscockpit	•	•••	•••	••	•
3.7	Management von Stabilität	•	•••	•••	•••	•
4 Prozessmanagement						
4.1	Prozessmanagement-Assessment	••	•••	•	•	•
4.2	Prozessmanagement-Konzept	•	•••	•	•	•
4.3	Prozessmanagement-Implementierung	•••	•••	•	•	•
4.4	Prozessmanagement-Audit	•	•••	••	•	•
4.5	Chief Process Officer	•	•••	•	•	•
4.6	Prozessmanagementtool	•	•••	••	•	•
4.7	Rollenkonflikte	•••	•••	••	••	••

Qualifizierungsschwerpunkte je Rolle

*Bitte fordern Sie zu diesen Seminaren weitere Informationen bei uns an.

Prozessmanager/in mit ibo-Zertifikat

Das ibo-Prozessfenster als roter Faden im Seminar

Das ibo-Prozessfenster wird Sie in der Ausbildung zum Prozessmanager begleiten. Es bringt eine klare und einfache Orientierung in den Lernstoff, sowohl im Gesamtzusammenhang als auch in den Lernstoff des jeweiligen Seminars. Unsere Teilnehmer profitieren davon, dass sie jederzeit den roten Faden im Seminarverlauf sehen und in der Praxis die Inhalte leicht nachvollziehen können. Die Inhalte des ibo-Prozessfensters sind in enger Abstimmung mit den internationalen BPM-Standards der IABPM (International Association of Business Process Management) entstanden. So ist sicher gestellt, dass die Inhaber des ibo-Zertifikats bestens für internationale BPM-Abschlüsse vorbereitet sind.

Sinnvolle Reihenfolge: Vom „Groben ins Detail“

Auch wenn es keine zwingende Reihenfolge der vier Konzepte gibt, so behandeln wir die Themen in idealtypischer Reihenfolge nach dem Prinzip „Vom Groben ins Detail“. Dem Prozesslebenszyklus folgend steht die „Strategische Prozessorganisation“ am Anfang, die anderen Themen folgen im Uhrzeigersinn. Weil schon viele wichtige Aspekte in den drei vorhergehenden Themen erklärt wurden, steht „Prozessmanagement“ aus didaktischen Gründen am Ende der Ausbildung – in der Praxis stellen Sie es dann an den Anfang.

Für wen ist es gemacht – Zielgruppe

Spezialisten wie Business Process Experts, Prozessmanager, Organisatoren, Controller, Revisoren, IT-Mitarbeiter und (Inhouse) Consultants ebenso wie Führungskräfte und Projektleiter, die erste Erfahrungen mit dem Prozessmanagement gesammelt haben oder unmittelbar davor stehen.

Die Ausbildung Prozessmanager/in mit ibo-Zertifikat bieten wir Ihnen als inhouse oder offenes Seminar an.

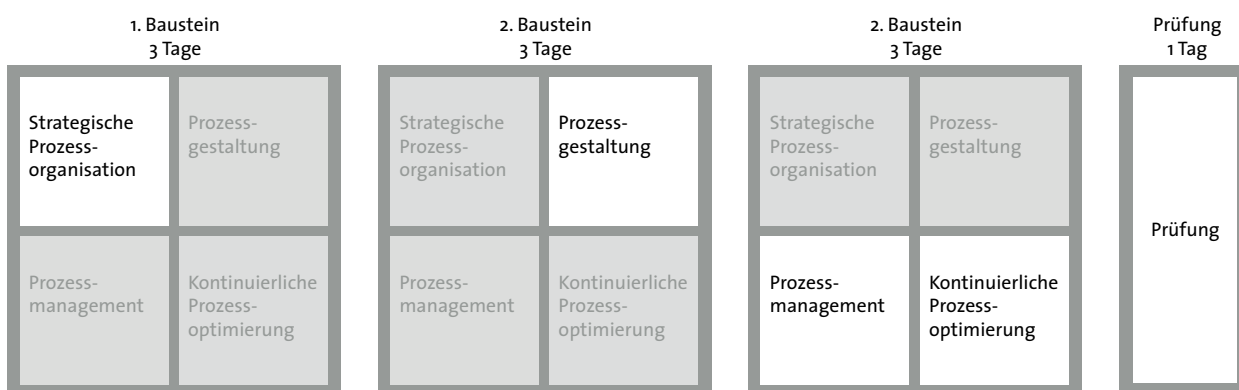
Seminarkonzeptionen

Die Reihe Prozessmanagement besteht aus drei 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 lernen. So können die Lernsituationen aufeinander aufbauend und vernetzt gestaltet werden. Auch sind Querverweise über die Bausteine der Reihe hinweg einfach möglich. Zudem verspricht die gleichbleibende Seminargruppe eine hohe Gruppendynamik. Schneller bildet sich damit eine vertrauensvolle Lernatmosphäre – Sie steigen sofort inhaltlich in jeden Baustein ein. Die Reihe bestärkt aufgrund ihrer Form die Ganzheitlichkeit von Prozessmanagement.

In der modular aufgebauten Ausbildung haben Sie über den Zeitraum von 3 Jahren Zeit, die vier einzelnen Module zu besuchen und so Ihr Zertifikat zu erhalten. Eine zwingende Reihenfolge der Einzelmodule gibt es nicht, jedes Modul ist in sich geschlossen. Wir empfehlen jedoch aus didaktischen Gründen die Reihenfolge der Reihe zu wählen. Das Abschlussmodul kann erst nach dem Besuch der ersten drei Module besucht werden.

Der Vorteil der modularen Ausbildung liegt in der hohen Flexibilität. Die Weiterbildung erfolgt dann, wenn die Kenntnisse und Fähigkeiten im Beruf benötigt werden, so dass Sie einen jeweils unmittelbaren Nutzen für Ihre tägliche Arbeit daraus ziehen. Auch wenn Sie thematisch den Schwerpunkt auf ein Modul legen, so eröffnet sich Ihnen dennoch durch die spätere Teilnahme an den anderen Modulen die Perspektive, einen qualifizierten Abschluss zu erlangen. Außerdem können Sie in der Vergangenheit bei ibo besuchte Prozessmanagement-Seminare anerkennen lassen.



Das ibo-Prozessfenster als roter Faden durch die Ausbildung

Ein ibo-Zertifikat und mehr

8

Zeigen Sie was Sie können

Nach der bestandenen Prüfung können Sie sich Prozessmanager mit ibo-Zertifikat nennen. In knapp 3 Jahren haben bereits über 100 Teilnehmer das ibo-Zertifikat Prozessmanager/in erhalten. Mit diesem Zertifikat weisen die Absolventen nach, dass sie die nach internationalen Standards gültigen Prozess Themen beherrschen.



„Wer die Prozesse im Unternehmen nicht beherrscht, beherrscht das ganze Unternehmen nicht.“

Dieses Zitat von W. Edwards Deming, Statistiker und QM-Experte, ist Leitsatz für alle Verbesserungen in Produktions- und Dienstleistungsprozessen. In der Industrie nachweislich erfolgreich, hält nun ein Ansatz für die Verbesserung der Leistungsfähigkeit von Prozessen Einzug im Dienstleistungssektor: Six Sigma.

Six Sigma ist ein nachhaltiges Führungssystem, das zum Ziel hat, Perfektion in allen Prozessen durch ein streng professionelles Vorgehen zu erreichen.

Six Sigma: Mit wenig Aufwand zum Gelben Gürtel

Lernen Sie diese Methode direkt im Anschluss an die Prozessmanager Ausbildung kennen. Unsere Einführungsveranstaltung ist besonders für Mitarbeiter in Six Sigma Projekten geeignet. Dieser Baustein erweitert Ihre Kenntnisse um das Six Sigma Vorgehensmodell, dass Sie auch außerhalb von Six Sigma Projekten in ihrem Berufsalltag einsetzen können.

Zudem empfehlen Sie sich mit dem Six Sigma Yellow Belt Zertifikat (Mitarbeiter mit Basiswissen) für die weitere Ausbildung in den Six Sigma Kategorien Green Belt (Teil-/Projektleiter) und Black Belt (Projektleiter).

Führung	Champion
Projektleiter	Black Belt
Teil-/Projektleiter	Green Belt
Mitarbeiter	Yellow Belt

Rollen in der Six Sigma Organisation

Machen Sie sich fit für die Verbesserung der Kundenzufriedenheit, die Senkung von Fehlerkosten und die Reduktion von Durchlaufzeiten mit dem konsequenten Six Sigma Konzept.

Praktisch für Sie: Unsere Ausbildung zu Six Sigma Grundlagen findet direkt im Anschluss an Ihren Prüfungstag statt.

Herzlich Willkommen im Kreis unserer Alumni

Mit dem Zertifikat erhalten Sie Zutritt zu einem exklusiven Netzwerk von Prozessmanagern. Halten Sie im Internet auf der ibo-Alumni-Plattform einfacher Kontakt zu Mitlernenden. Sie finden dort außerdem aktuelle Beiträge zum Thema Prozessmanagement von Mitlernenden und Trainern und können diese zusammen in einem Forum diskutieren. Natürlich auch eigene Beiträge einstellen!

Herzlich Willkommen sind Sie ebenfalls zu den jährlich stattfindenden Alumni-Veranstaltungen – immer zu einem anderen aktuellen Thema. Gerne nutzen unsere Alumni auch dort die Möglichkeit zum Erfahrungsaustausch mit ehemaligen Mitlernenden und Trainern.



Alumni-Treffen 2006 in Ingolstadt

Was unsere Ausbildung auszeichnet

Konsequent auf die Praxis ausgerichtet

Wir konzentrieren uns auf Themen, die für die praktische Arbeit wichtig sind. So bieten wir Ihnen immer wieder Möglichkeiten zum Transfer des Gelernten auf Ihre eigene Praxissituation. Bringen Sie Ihre Problemstellungen ein, denn Praxistransfer heißt bei uns auch, konkrete Teilnehmersituationen aus Ihrer täglichen Arbeit aufzugreifen. Unsere Trainer verpflichten sich dabei, dass Ihre Beispiele nicht von uns an die Öffentlichkeit gebracht werden. Darüber hinaus fließen unsere Beratungserfahrungen unmittelbar in die Inhalte ein, so dass Sie Fallbeispiele und Übungen bearbeiten, die Hand und Fuß haben. Unsere Teilnehmer arbeiten in verschiedenen Branchen. Diese Vielfalt berücksichtigen wir in den Fallbeispielen und Übungen, die ebenfalls unterschiedliche Branchen aufgreifen.

„Ich habe auf ungewöhnliche Art und Weise viel gelernt – mehr Seminare in dieser Art.“

Patricia Lauer

Alleine oder in der Gruppe?

Bemerkenswert ist unser hoher Anteil an Gruppenarbeit. Damit bilden wir praktisches Arbeiten ab, denn für viele von Ihnen ist es Realität, Ergebnisse in der Gruppe zu erarbeiten. Auf der einen Seite müssen Kompromisse getroffen werden, auf der anderen Seite bereichern viele Ideen die Ergebnisse. Neben der Gruppenarbeit haben Sie die Gelegenheit, Ihre individuelle Leistung in Einzelarbeiten zu überprüfen.

Online-Austausch zwischen den Seminaren

Insbesondere in den Seminarreihen treffen Sie andere Teilnehmer in mehreren Veranstaltungen. Um Ihnen während der Zeiten zwischen den Seminartagen eine Möglichkeit zum Austausch zu geben, bieten wir einen Zugang zu einer Kommunikationsplattform an. Dort können Sie

- Teilnehmerlisten und andere administrative Unterlagen einsehen
- Sich mit anderen Teilnehmern und Trainern im Diskussionsforum über Inhalte und Erfahrungen im Praxiseinsatz austauschen.

Von unseren Teilnehmern geschätzt – die zuverlässige Nachbereitung der Seminare

Um sich im Seminar voll auf sich selbst und die Interaktion mit Lernkollegen und Trainern zu konzentrieren, können Sie das Notieren und Kopieren von Inhalten und Ergebnissen anderen überlassen. Wir stellen Ihnen Fotoprotokolle der im offenen Seminar erarbeiteten Inhalte innerhalb einer Woche über das Internet zur Verfügung. Für Inhouse Seminare werden individuelle Absprachen zu Fotoprotokollen mit dem Auftraggeber getroffen.

Bestens vorbereitet für die Prüfung

Im Abschlussmodul stellen Sie Ihre Leistungen in einer vierstündigen schriftlichen Prüfung unter Beweis. In der Prüfung bearbeiten Sie einen Fall, an dem alle Inhalte, die Sie in den Seminaren kennengelernt haben, angewendet werden. Sie sind bestens vorbereitet, wenn Sie aktiv an den Seminaren teilnehmen.

Das Buch zum Seminar

Lernen kann kaum intensiver sein: was Sie im Seminar lernen, können Sie im begleitenden Buch nachlesen oder vertiefen. Nachgegangen wird den Fragen

- wie prozessorientierte Konzepte im Zusammenhang stehen
- welche Vorgehensweisen, Methoden und Techniken die Ansätze kennzeichnen
- welche IT-Systeme die Prozessmanagement-Konzepte unterstützen
- welche neuen Rollen, Organisationseinheiten und Qualifikationen mit diesen Instrumenten erforderlich werden.

Das „Praxishandbuch Prozessmanagement“ von Dr. Guido Fischermanns behandelt diese Themen mit konkreten Leitfäden, exakten Technikerläuterungen und zahlreichen Anwendungstipps. Alle Methoden und Techniken werden an einem durchgehenden Fallbeispiel erklärt. Das Werk folgt einem durchgehenden Fallbeispiel erklärt. Das Werk folgt einem didaktisch gelungenem, vollständigen und konsistentem „rote Faden“. Sie erhalten somit umfangreiches Material für Ihre praktische Arbeit.



Praxishandbuch Prozessmanagement

Guido Fischermanns
6. völlig neu bearbeitete Auflage

511 Seiten
318 Abbildungen
ISBN 3 921 313 686
EUR 32,- / SFR 54,-

Mehr Informationen unter
www.goetz-schmidt-verlag.de



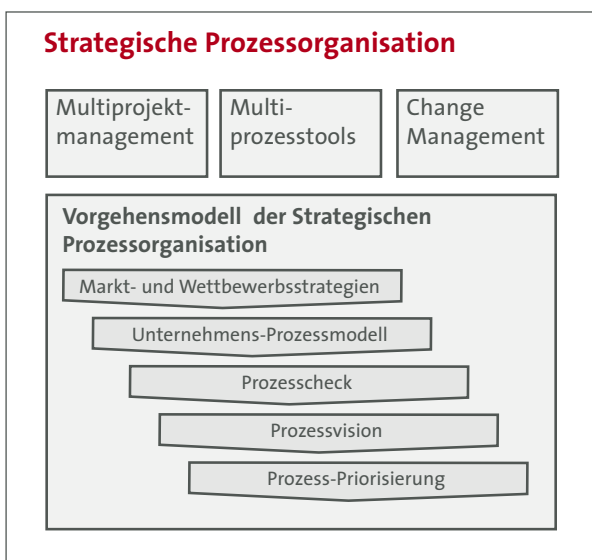
**„Sehr gute Lernatmosphäre.
Anschauliche Vermittlung der Seminarinhalte.
Super Seminargruppe. Sehr gute Trainerleistung .“**

Jörg-Olaf Paplewski

Strategische Prozessorganisation

1. Baustein bzw. Modul

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 jedoch voraus, dass man das Geschäftsprozessmodell eines Unternehmens und die Unternehmensziele kennt. Beides ist heute immer noch keine Selbstverständlichkeit in der Praxis.



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

Führungskräfte aus Organisations- und Fachabteilungen, die Geschäftsprozessmodelle erstellen. Entscheidungsträger und Verantwortliche, die an der Strategieumsetzung mitwirken. Projektbeteiligte von Business-Reengineering-Projekten.

Inhalte

Grundlagen Prozessorganisation

- Prozessfenster – 4-Felder-Prozessorganisation
- Prozess-Lebenszyklus
- Kontinuierlich oder radikal? Projekt oder Linie?
- Prozessorientierte Managementkonzepte
- Bedeutung Prozessorganisation
- Möglichkeiten und Grenzen der IT
- Kritischer Erfolgsfaktor Unternehmenskultur

Markt- und Wettbewerbsstrategien

- Kundenbedürfnisse, marktorientierte Strategie
- Kernkompetenzen, ressourcenorientierte Strategie
- Diagnose der Unternehmenskultur

Unternehmens-Prozessmodell

- Prozesssammlung und deren Gliederung
- Darstellung und Modellierung von guten Prozessverläufen und Schnittstellen

Prozesscheck

- Grobe Klärung der Ausgangssituation
- Kernziele der Prozessgestaltung
- Problemdiagnose anhand vernetzten Denkens, SWOT
- Benchmarking

Prozessvision

- Grundsätzliche Prozesslösungen
- Übergreifende Wertschöpfungsketten
- Business Process Outsourcing, Shared Services, Kooperationen
- Zentral/dezentral strukturierte Prozesse
- Return on Process

Prozesspriorisierung

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

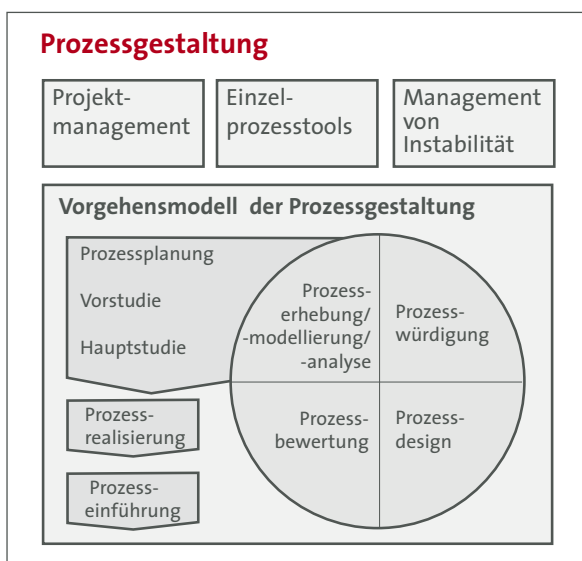
Methode und Techniken der Prozessgestaltung

2. Baustein bzw. Modul

12

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

Mitarbeiter aus Organisations- und Fachabteilungen, die übergreifend das Zusammenwirken von Aufgaben und Funktionen im zu untersuchenden Bereich analysieren und gestalten. Projektleiter und Projektmitarbeiter in Projekten zur Gestaltung der Arbeitsabläufe.

Inhalte

Grundlagen Prozessgestaltung

- Vorgehensmodell
- IT-Unterstützung in Prozessgestaltungsprojekten

Prozesserhebung/Prozessmodellierung

- Symbolik und Notation kontrollflussorientierter Modellierung am Beispiel Folgeplan
- Swimlane, erweiterte ereignisorientierte Prozesskette (eEPK)

Prozessanalyse

- Prozesskostenrechnung und Prozesskennzahlen
- Durchlaufzeit, Termintreue, Prozessqualität

Würdigung von Prozessen

- Systematische Problemanalyse und Ursachenforschung
- Benchmarking

Prozessdesign

- Branchenspezifische Referenzmodelle, Best Practices
- Simulation von Prozessen
- Auswirkungen auf Aufbauorganisation und Mitarbeiter
- Prozessunterstützung durch IT

Prozessbewertung

- Bewertungstechniken zur Entscheidungsfindung
- Wirtschaftlichkeitsberechnungen

Prozessrealisierung

- Begleitung durch externe Dienstleister
- Testkonzepte zur Fehlerfindung

Prozesseinführung

- Prozessgestaltung als Veränderung (Change Management)
- Prozessmarketing
- Formen, Ursachen und Umgang mit Widerstand

Kontinuierliches Prozessmanagement

3. Baustein bzw. Modul

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.“ Gemein ist den Konzepten, dass es vornehmlich die Prozesse sind, die den Ansatzpunkt für die permanente Steuerung und Optimierung bilden. Hier werden nicht die einzelnen Funktionsbereiche wie Vertrieb oder Produktion isoliert betrachtet, sondern abteilungs- und unternehmensübergreifende Prozesskennzahlen geplant und gesteuert.

Ziele

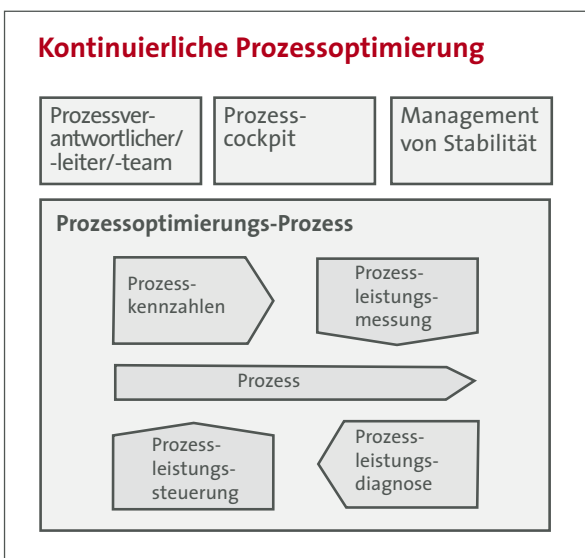
Sie erkennen, welche Kennzahlen für den Prozess wichtig und aussagekräftig sind. Sie lernen die Unterschiede und Gemeinsamkeiten zwischen aktuellen prozessorientierten Kennzahlenansätzen kennen. Sie verstehen den Ansatz des Process Performance Management als dauerhafte Möglichkeit, Prozessschwächen mittels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

Zielgruppe

Mitarbeiter und Führungskräfte in den Bereichen Controlling, Organisation und Unternehmensentwicklung.

Inhalte

Grundlagen Kontinuierliche Prozessoptimierung



Prozesskennzahlen

- Zeitgrößen als Steuerungsinformation
- Messung der Prozessqualität, First Pass Yield
- Prozesskosten als Kennzahlen

Prozessleistungsmessung

- Prozessmonitoring, punktuelles Messen
- Eignung der Erhebungstechniken

Prozessleistungsdiagnose und -steuerung

- Kennzahlenvergleich, Benchmarking, Kaizen
- PDCA-Zyklus, 5A-Vorgehen, 8V-Regel

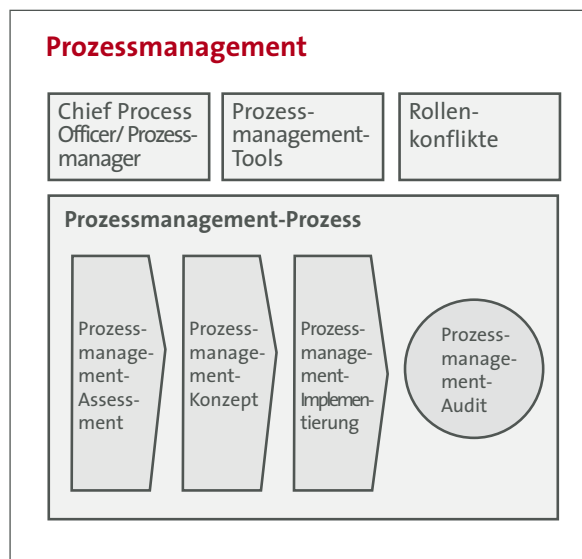
Organisation der Kontinuierlichen Prozessoptimierung

- Rollen von Prozessverantwortlichen (Processowner)
- Zweck von Prozessteams, Ablauf von Qualitätszirkeln

Prozesscockpit

- Funktionsweise realtimebasierter Verfahren
- Workflow-Managementsysteme

Grundlagen Prozessmanagement



Reifegradmodell

- ISO 9000, EFQM, Business Excellence, House of Quality, ITIL, Spice, CRM

Prozessmanagement-Einführung

Prozessmanagement-Audit

- Form, Turnus und Beteiligte
- Reifegrad des Prozessmanagements

Organisation des Prozessmanagements

- Chief Process Officer (CPO) und Einbindung in die Linie
- Prozessmanager

Prozesstools

- Auswahlkriterien
- Wichtige Anbieter

Ihre Trainer stellen sich vor

14



seit 1993 bei ibo

Auch die längste Reise beginnt mit dem ersten Schritt.

David Barcklow

Studium der Volkswirtschaftslehre, Konzentration auf Organisation, Personal und Finanzwissenschaften. Themen: Projektmanagement, Organisationstechniken sowie Geschäftsprozessoptimierung und IT-Sicherheit, Geschäftsführer von ibo Beratung und Training GmbH.



seit 1994 bei ibo

Gib Dir mehr als du glaubst, dass du verdienst.

Klaus Knechten

Diplom-Kaufmann, Erfahrungen als Geschäftsführer und interner Berater in Strategie- und Restrukturierungsprojekten. Themen: Qualitätsmanagement, Projektmanagement, Prozess- und Aufbauorganisation.



seit 2000 bei ibo

Das wichtigste in Organisation und Projektmanagement ist der gesunde Menschenverstand. Methoden und Techniken helfen aber, diesen zu aktivieren.

Holger Blaskowski

Diplom-Informatiker mit Nebenfach Betriebswirtschaft, Erfahrungen in der IT als Projektleiter, Assistent der Geschäftsleitung und Abteilungsleiter. Themen: Prozessmanagement, Organisation und Projektmanagement, ITIL-Foundation-Manager nach EXIN.



seit 2004 bei ibo

Nicht weil es so schwierig ist, wagen wir es nicht, sondern weil wir es nicht wagen, ist es so schwierig. (Seneca).

Marc Richter

Diplom-Kaufmann, Fachkoordinator und Themenverantwortlicher Prozess- und Organisationsmanagement. Schnittstellenkompetenz zu Controlling, Marketing und Human Resources.



seit 2006 bei ibo

Die Welt kann verändert werden, Zukunft ist kein Schicksal.

Markus Bechstein

Studium der Betriebswirtschaftslehre, Selbständiger Marktforscher, Trainer für Projektmanagement, Projektleiter "User Experience Tracking". Themen: Projektmanagement, Prozessmanagement, Aufbauorganisation, Vertriebsprozesse



seit 1990 bei ibo

Ein Tag an dem Du nicht gelacht hast, ist ein verlorener Tag.

Jörg Scheepers

Studium der Anglistik, Kunst, Pädagogik, Soziologie, Philosophie, Psychologie und Politikwissenschaften. Themen: Prozess- und Aufbauorganisation, Projektmanagement, Qualitätsmanagement und Präsentation.



seit 1991 bei ibo

Der eine wartet, bis die Zeit sich wandelt – der andere sieht die Chance und er handelt. (Dante Alighieri)

Dr. Guido Fischermanns

Diplom-Kaufmann mit den Schwerpunkten Organisation und Controlling. Themen: Projekt-, Prozess- und Organisationsmanagement, Lehrbeauftragter Uni Gießen, Geschäftsführer und Gesellschafter von ibo Beratung und Training.



seit 1992 bei ibo

In allen Ecken deines Lebens liegen Chancen, nutze sie!

Reinhard Werner

Bankkaufmann, Sparkassenbetriebswirt, Weiterbildung in Organisation, Erfahrungen im Bereich Prozess- und Aufbauorganisation in Kreditinstituten. Themen: Projektmanagement und Organisation.

ibo stellt sich vor

Über 25 Jahre Erfahrung und mehr als 100.000 Teilnehmer

ibo Beratung und Training GmbH wurde 1982 von Prof. Dr. Götz Schmidt gegründet und ist heute einer der führenden Anbieter für ein ganzheitliches Trainingsprogramm zum Thema Organisation. Wir befassen uns mit allen Facetten der Organisation über Trainings hinaus in Beratungsprojekten, Software und Fachbüchern. Unsere Kompetenzfelder haben sich aus dem ganzheitlichen Organisationsbegriff entwickelt und differenziert. Sie treffen heute auf Experten im

- **Organisationsmanagement**
- **Prozessmanagement**
- **Projektmanagement**
- **Change Management.**

ibo Beratung und Training GmbH

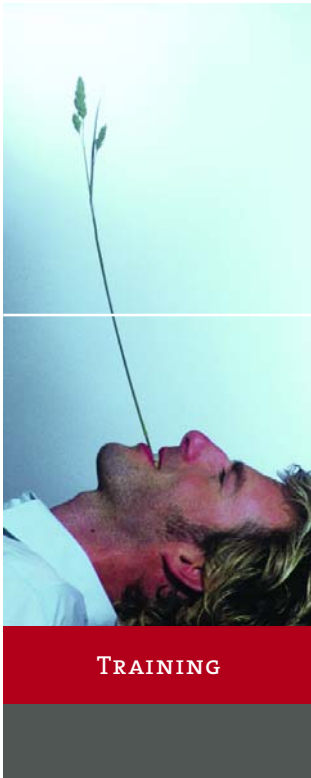
Im Westpark 8
 D-35435 Wettenberg
 T: +49 641 98210-00
 F: +49 641 98210-500
 ibo@ibo.de | www.ibo.de

Was uns wichtig ist

Seminarkonzepte, Teilnehmerunterlagen und Berichte sind kopierbar. Menschen sind es nicht. Unsere Mitarbeiter machen ibo sympathisch anders. Die gemeinsam getragene Kultur ist durch die grundsätzliche Wertschätzung des Menschen gekennzeichnet. Wir vertrauen einander, sind ehrlich, fair und leben eine Fehler- und Feedbackkultur. Bei aller jobbedingten Individualität und Eigenverantwortung sind wir im Team kooperativ und fällen wichtige Entscheidungen gemeinsam. Wir sind uns unserer Stärken bewusst, stolz auf unseren Ruf und können auch über uns selbst lachen.

Wir bilden für die Praxis aus, indem wir uns auf Themen konzentrieren, die für die praktische Arbeit wichtig sind. Wir setzen Schwerpunkte und vermitteln diese intensiv. Der Praxisnutzen steht vor der Theorie. Unsere Beratungserfahrungen fließen unmittelbar in die Lehrgespräche, Fallstudien und Übungen ein. Die Förderung des Lernens aus eigener Initiative wird bei uns groß geschrieben.

	Beratung	Software	Training	Verlag
Organisationsmanagement	Flexibilitäts-, Effizienz-, Qualitätsmanagement	ibo Alea	Organisator/in und Consultant mit ibo-Zertifikat	Methode und Techniken der Organisation
Projektmanagement	Portfolio-, Projektmanagement, Projekt-services	ibo netProject	Projektleiter/in mit ibo-Zertifikat	Ganzheitliches Projektmanagement
Prozessmanagement	Prozessoptimierung und -steuerung, Prozessorganisation	ibo Prometheus	Prozessmanager/in und Six Sigma Belts mit ibo-Zertifikat	Praxishandbuch Prozessmanagement
Change Management	Lernende Organisationen, Team, Persönlichkeiten		Coach und Change Manager/in mit ibo-Zertifikat	Der Mensch in der Organisation
Personalmanagement		ibo Pegasus		
Revisionsmanagement		ibo QSR ibo QSR-Kredit		
Informationsmanagement		ibo Iris		



ibo Training

Prozessmanagement | Organisationsmanagement
Projektmanagement | Change Management



ibo Beratung und Training GmbH | Im Westpark 8 | D-35435 Wetzlar
T: +49 641 982 10-00 | F: +49 641 982 10-500
ibo@ibo.de | www.ibo.de