



wir können. sympathisch anders.



TRAINING

Qualifizierungsangebot Prozessmanagement

Prozessmanager/in mit ibo-Zertifikat, internationale CBPP™-Zertifizierung, Master-Studiengänge und Lean Six Sigma Belts mit ibo-Zertifikat



Inhalt	Seite
Nutzen von Prozessmanagement	03
Das ibo-Prozessfenster als Orientierungsmodell	04
Jobs im Prozessmanagement	05
Unsere Seminare für Ihre Prozesskompetenz im Überblick	06
Prozessmanager/in mit ibo-Zertifikat	07
Strategische Prozessorganisation (1. Baustein bzw. Modul)	08
Methoden und Techniken der Prozessgestaltung (2. Baustein bzw. Modul)	09
Kontinuierliches Prozessmanagement (3. Baustein bzw. Modul)	10
Abschluss: ibo-Zertifikat Prozessmanager/in	11
Prozessmanager/in mit ibo-Zertifikat - Blended Learning mit ibo netCampus®	12
Persönliche Standortbestimmung und Prüfungssicherheit für die CBPP™-Zertifizierung	15
Prozessmanager/in mit ibo-Zertifikat als Einstieg in ein Master-Studium	16
Lean Six Sigma Belts	17
Six Sigma Yellow Belt für Quereinsteiger/innen und Six Sigma Champion für Führungskräfte	18
Lean Six Sigma Green Belt mit ibo-Zertifikat	19
Six Sigma Green Belt mit ibo-Zertifikat	20
Six Sigma Black Belt mit ibo-Zertifikat	22
Weitere Prozessmanagement-Seminare	24
Prozessmanagement kompakt	25
Planspiel Prozessmanagement - Das ibo-Prozesserlebnis	26
Was wir sonst noch für Sie tun können	27
Firmeninterne Weiterbildungskonzepte mit maßgeschneiderten Seminaren	28
Was unsere Seminare auszeichnet	29
Unsere Trainer stellen sich vor	30
Die Leistungen der ibo-Gruppe im Überblick	31

Nutzen von Prozessmanagement

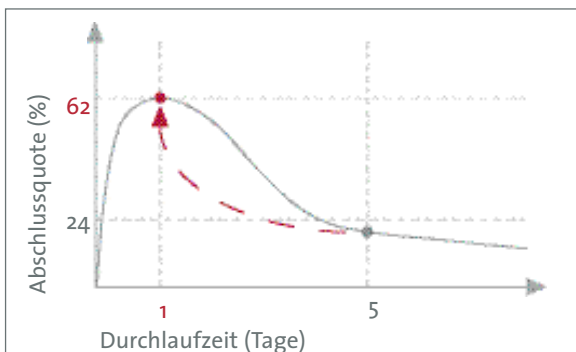
Von optimierten Prozessen profitiert das ganze Unternehmen in puncto:

Prozesseffektivität

Setzen Sie Ihre Strategien mit den wertschöpfenden Prozessen erfolgreich um.

Schnelligkeit

Erzielen Sie mit schnellen Prozessergebnissen unmittelbare Vertriebsserfolge.



Schnelle Vertriebsprozesse begünstigen die Abschlussquote

Prozesseffizienz

Senken Sie Ihre Kosten durch die Optimierung Ihrer Prozesse und steigern Sie Ihr Betriebsergebnis.

Kundenbindung

Richten Sie Ihre Prozesse optimal auf die Kundenbedürfnisse aus, so haben sie dauerhaft zufriedene Kunden.

Innovation

Seien Sie Ihren Wettbewerber immer eine Nase voraus, indem Sie mit schlanken Prozessen schneller Produktideen umsetzen.

Zufriedene Mitarbeiter

Mit klar und transparent geregelten Prozessen steigern Sie die Arbeitszufriedenheit und schöpfen das Potenzial Ihrer Mitarbeiter besser aus.

Sicherheit

Schaffen Sie mit Prozessdokumentation Rechtssicherheit im Hinblick auf gesetzliche Anforderungen (z.B. Basel II, MaK, SOX).



CBPP-zertifiziert – die ibo-Trainer waren die ersten im deutschsprachigen Raum: Marc Richter, Dr. Guido Fischermanns, Dr. Norman Ciezki, Helmut Braun, Axel Naumann, Jörg Scheepers

Ihr Nutzen als Teilnehmer

Die Vorteile optimierter Prozesse greifen, wenn Sie die Werkzeuge eines modernen Prozessmanagements beherrschen. Die ibo-Ausbildungen zum Prozessmanager und Six Sigma bereiten Sie bestmöglich auf diese Herausforderungen vor:

- Sie profitieren von unserer idealen Kombination aus Praxistransfer und Methodenkompetenz.
- Mit dem ibo-Zertifikat erhalten Sie einen seit knapp 30 Jahren national anerkannten Abschluss.
- Die vielen Umsetzungstipps, Praxisfälle, Checklisten und Expertenerfahrungen nutzen unmittelbar Ihrem Arbeitsalltag.
- Sie werden optimal auf die internationale Zertifizierung zum CBPP vorbereitet und können Ihre CBPP-Prüfung direkt im Anschluss bei ibo absolvieren.
- Sie streben einen Hochschulabschluss an? Der ibo-Prozessmanager wird als Semester für Master-Studiengänge anerkannt.
- Der ibo-Prozessmanager ist der ideale Einstieg für aufbauende ibo-Lean Six Sigma-Abschlüsse.
- Lernen, wie Sie wollen: Die Prozessmanagement-Kurse bieten wir als Reihe, modular und Blended Learning an.

Das leisten wir:

- Einsatz von CBPP-zertifizierten ibo-Trainern mit langjähriger Praxiserfahrung.
- Hundertprozentig aufeinander abgestimmte Seminarinhalte der verschiedenen Bausteine.
- Durchgängige Seminarunterlagen vom Handout über Fotoprotokoll bis zum Fachbuch.
- Permanente professionelle Betreuung der Teilnehmer, auch zwischen den Präsenzseminaren, durch hauptamtliche Tutoren und Tutorinnen.
- Abwechslungsreiche Semindidaktik von Fallstudien über Rollen- und Prozessspielen bis hin zu erlebnisorientierten Prozesssimulationen.
- Unser Prüfungsmanagement unterstützt in allen Fragen rund um Haus- und Projektarbeiten, Multiple Choice-Test oder schriftlichen Prüfungen.
- Im geschützten Kundenbereich „mein ibo“ gibt es online zusätzliche Lern- und Arbeitshilfen rund ums Thema Prozessmanagement.
- Qualitätssicherheit: die Prozessmanager-Ausbildung ist gemäß AZWV durch die Bundesagentur für Arbeit anerkannt und unter bestimmten Bedingungen förderfähig.
- Zufriedenheitsgarantie: Sie bekommen Ihr Geld zurück, wenn Sie mit dem Seminar nicht zufrieden sind.

Ihr Ansprechpartner



Dr. Guido Fischermanns

Geschäftsführer

T: +49 641 98210-300

guido.fischermanns@ibo.de

Das ibo-Prozessfenster als Orientierungsmodell

4

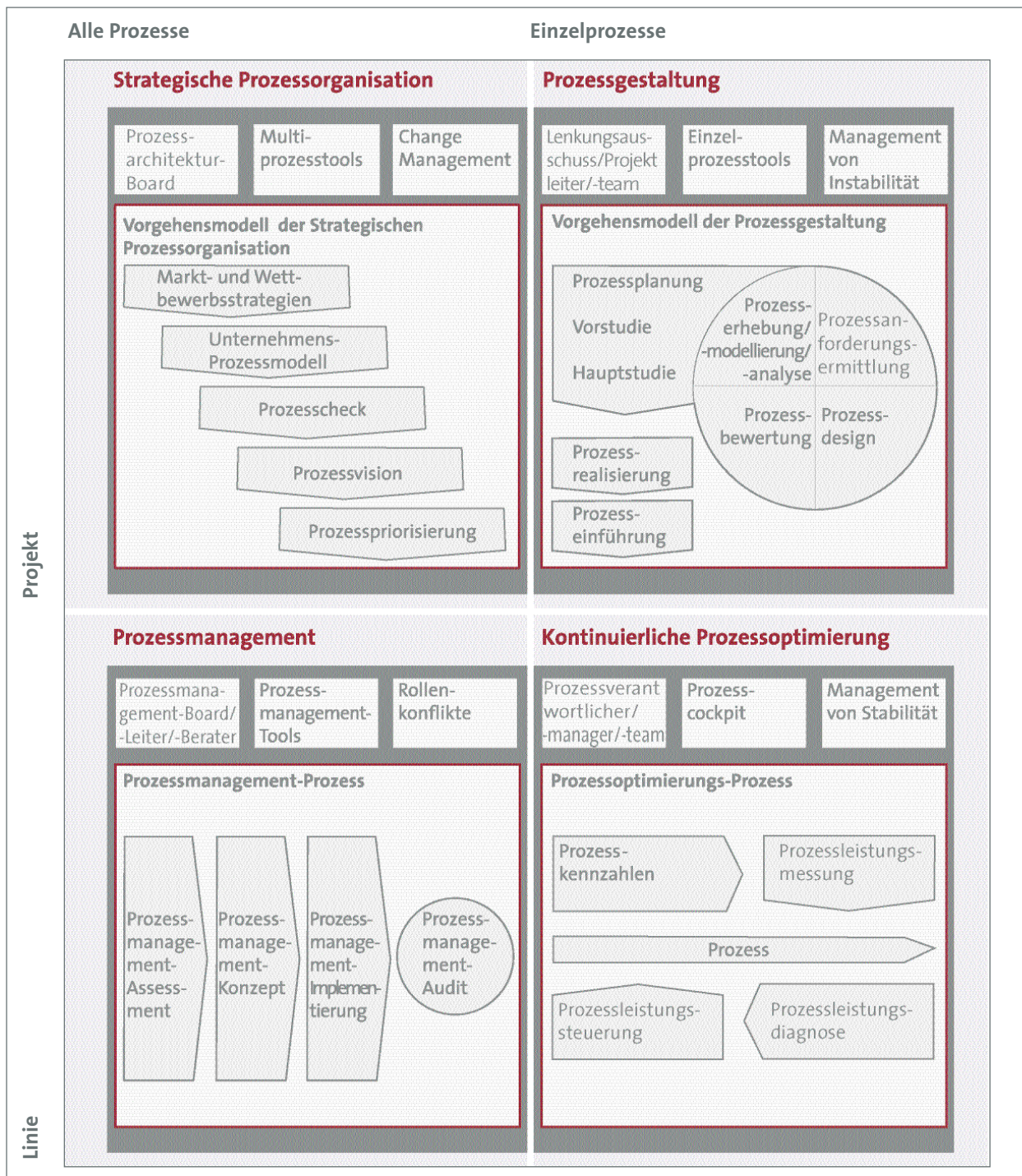
Logisch gegliedert – das ibo-Prozessfenster

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).



Jobs im Prozessmanagement

Die Aufgaben des Prozessmanagements werden von vielen unterschiedlichen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern sowie Führungskräften in Unternehmen wahrgenommen. Grundsätzlich kann man drei Gruppen unterscheiden:

- Die firmeninternen *Spezialisten*, deren Hauptjob es ist, Prozesse zu gestalten und laufend zu verbessern. Diese Stellen finden sich häufig in Abteilungen wie Betriebsorganisation, Org./IT oder neuerdings Prozess- und Projektmanagement.
- Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sowie Führungskräfte aus *Fachbereichen*, die sich als Prozessbetroffene einen Teil ihrer Arbeitszeit mit Prozessmanagement beschäftigen.
- Externe *Unternehmensberater*.

Für die Aus- und Weiterbildung der im Prozessmanagement-Aktiven ist es letztlich nicht so entscheidend, ob sie ihre Zeit ausschließlich oder nur teilweise mit zum Beispiel Prozessgestaltung, Prozesssteuerung oder der Einführung und Pflege von Prozessmanagementsystemen bestreiten. Ausschlaggebend ist hier vielmehr, in welcher Rolle sie dies tun.

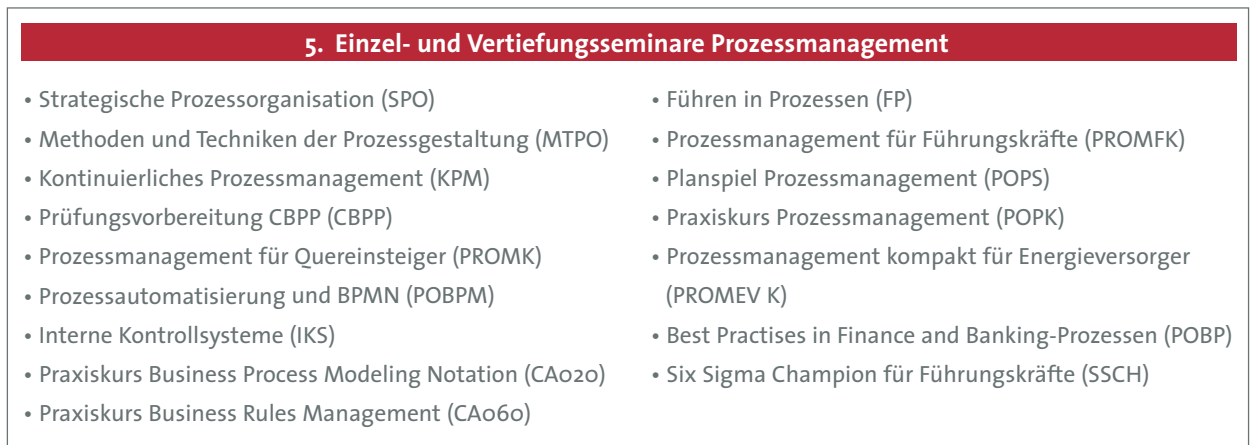
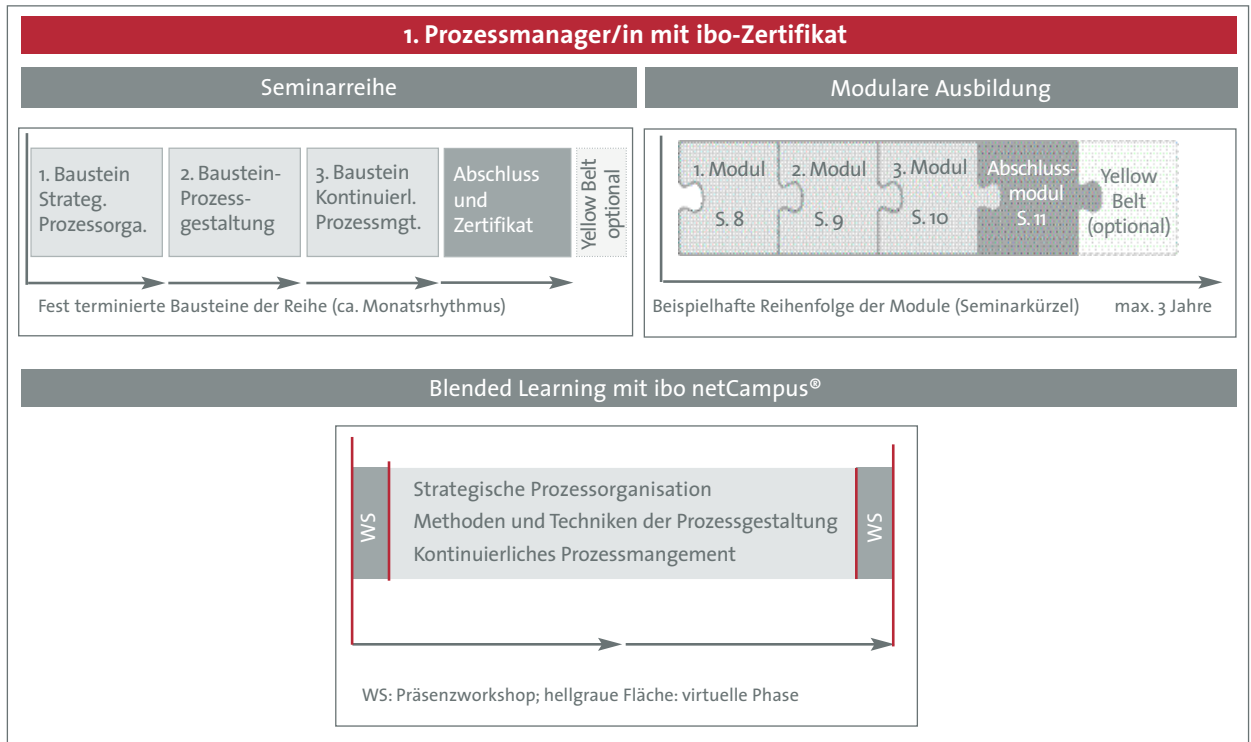
In der Praxis findet man bereits sehr viele Prozessmanagement-Rollen. Im CBOK™ werden aus über 100 Job-Bezeichnungen acht BPM-Rollen näher definiert. Entsprechend dem Entscheidungsgrad und dem Aufgabengebiet aus dem Prozessfenster unterscheiden wir folgende Rollen im Prozessmanagement:

	Strategische Prozessorganisation	Prozessgestaltung	Kontinuierliche Prozessoptimierung	Prozessmanagement
Aufgabentyp / Entscheidungsgrad	Prozesslandschaften grundsätzlich neu ausrichten	Einzelprozesse in Projekten neu gestalten	Einzelprozesse im Tagesgeschäft ausführen u. steuern	Prozessmanagement-System entwickeln und pflegen
Strategische Führungsebene	Prozessarchitektur-Board	Prozess-Lenkungs-ausschuss	Prozess-Verantwortliche , Processowner, Prozesseigner, Prozesseigentümer	Prozessmanagement-Board , Chief Process Officer (CPO), Prozessrat
Operative Führungsebene	Programm-Manager Prozesse	Projektleiter Projektmanager	Prozessmanager , Prozess(team)-leiter	Leiter Prozess-Management , Leiter BPM-Office, Leiter BPM Center of Excellence
Ausführungsebene	Prozessmanagement-Berater	Projektteammitglied , Prozessorganisator, Prozessgestalter, Prozessmodellierer, Prozessanalyst, Prozessdesigner	Prozessteam , Prozesscontroller, Prozessauditor	Prozess(-management-)Berater , Prozess(-management-)Coach/-Consultant, Prozessingenieur, Prozessarchitekt

Definitionen, Tätigkeitsbeschreibungen, Anforderungsprofile und andere hilfreiche Informationen zu den jeweiligen Rollen finden Sie unter www.ibo.de/training/prozessmanagement (Glossar) oder unter prozessfenster-blog.de

Unsere Seminare für Ihre Prozesskompetenz im Überblick

6



1. 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 Prozessmitglied. 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

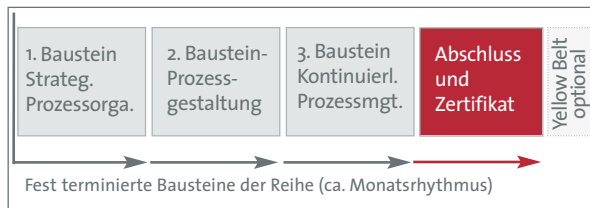
Der wesentliche Anspruch dieser Ausbildung ist es, den Teilnehmern ein komplettes Verständnis von Prozessmanagement zu vermitteln. Alle Facetten der strategischen Prozessorganisation werden hinreichend tief behandelt, so dass Sie den Top-down-Einstieg in Prozessmodelle in Ihre Praxis umsetzen können. 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.

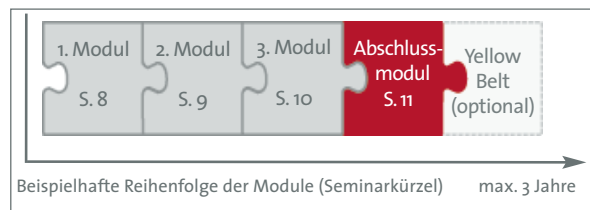
Seminarreihe...

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.



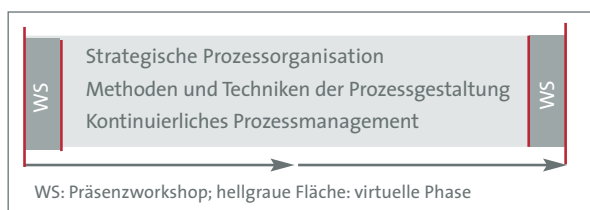
...Modulare Ausbildung...

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.



...oder auch als Blended Learning...

Sie möchten lieber selbstbestimmt lernen und mit wenigen Abwesenheitstagen auskommen? Dann bieten wir Ihnen auch die Möglichkeit, durch eine Kombination aus virtuellem Lernen und Präsenzworkshops ebenfalls in einer geschlossenen Gruppe das ibo-Zertifikat zu erlangen.

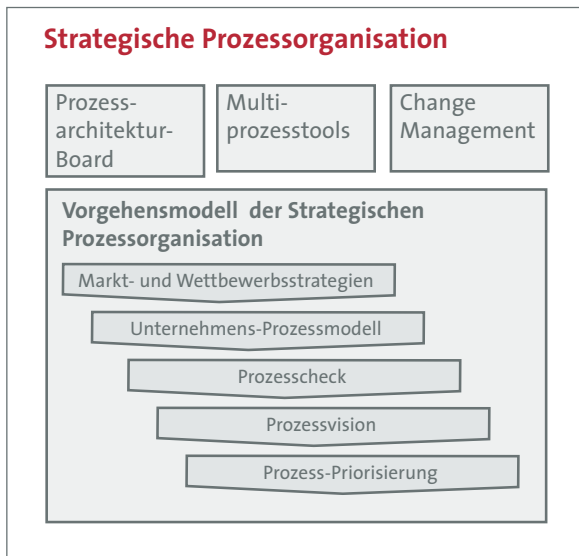


Strategische Prozessorganisation

8

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-, Ausführenden- 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 SIPOC, 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

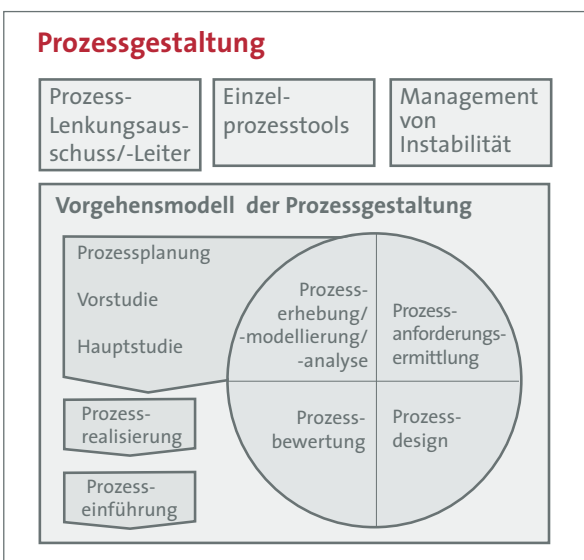
Prozesspriorisierung

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

Methoden 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 Variantenzahl 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

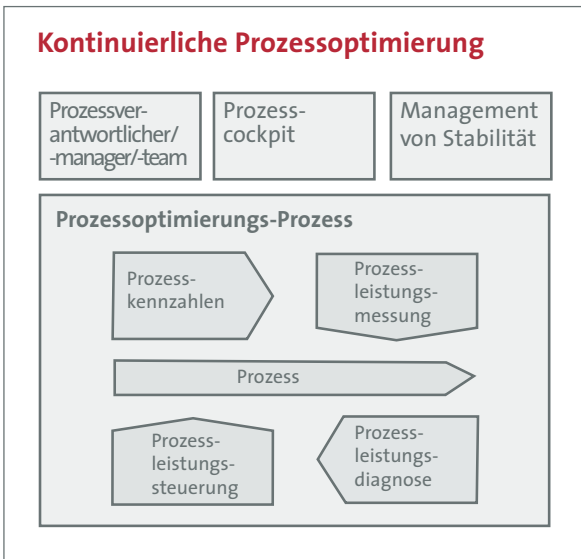
Prozessumsetzung und -Prozesseinführung

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

Kontinuierliches Prozessmanagement

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

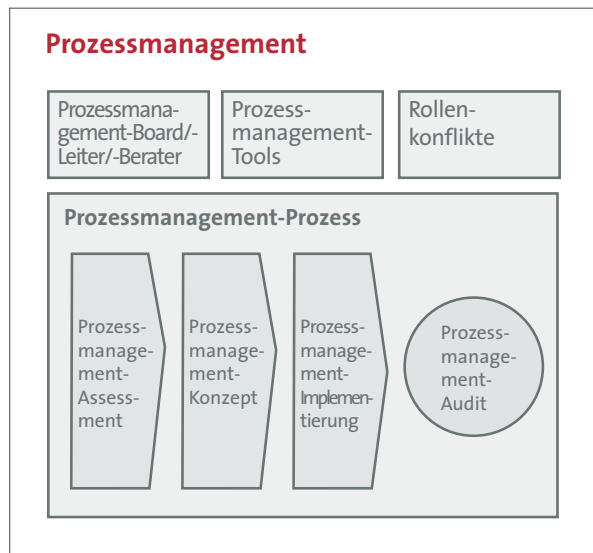
- Durchgängige Kennzahlensysteme
- BSC und Prozesskennzahlen
- Adressatengerechte Aufbereitung der Prozesskennzahlen
- Auswahl von Dashboards je Prozessrolle

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



Prozessmanager/in mit ibo-Zertifikat Seminarreihe/Abschlussmodul

4. Modul/Baustein der Reihe: Abschluss

Scheine, Abschlüsse, Prüfungen, Zertifikate - manch einer erwischt sich bei dem Gedanken, dass das nichts für einen ist. Immer wieder hört man, dass solche mit der Schul- und Studiumszeit verbundenen Erinnerungen in der Erwachsenenbildung nichts zu suchen haben. Stimmt. Aber: Richtig ist sicherlich, dass das Interesse an der Sache meist Motivation genug sein sollte, ein Seminar zu besuchen und sich weiterzubilden. Und gute Leute werden ihren Weg schon machen, auch wenn sie nicht jede ihrer Qualitäten schriftlich nachweisen können.

Aber was ist, wenn alles in Bewegung gerät, etablierte Berufsbezeichnungen verschwinden, ständig neue Jobtitel entstehen, eine Reorganisation die nächste jagt und Firmen sich weltweit zusammenschließen? Dann werden die Karten immer wieder neu gemischt und unverhofft steht man vor der Situation, in Konkurrenz zu Anderen seine Vorzüge darzustellen.

Das Führen eines anerkannten Titels kann dann für den einen die neutrale Bestätigung der Fachkompetenz sein, für den anderen die berufliche Karriere fördern und grundsätzlich allen Arbeitsplätze sichern. Und den Unternehmen ermöglichen geschärfte Berufsbilder Mitarbeiter/innen effizienter zu rekrutieren, Laufbahnkonzepte mit vergleichbaren Qualitätsstandards zu entwickeln und damit zum Image eines attraktiven Arbeitgebers beizutragen. Externe Dienstleister verschaffen sich durch zertifiziertes Prozesspersonal Wettbewerbsvorteile bei der Auftragsvergabe.

Ziele

Mit dem Abschluss ibo-Zertifikat weisen Sie nach, dass Sie alle Wissensgebiete des Prozessmanagements kennen, verstehen und anwenden können. Für ausgewählte Themen können Sie darüber hinaus eigene Konzepte entwickeln und beurteilen. Die Anforderungen des Leistungsnachweises entsprechen der unten stehenden Abbildung.

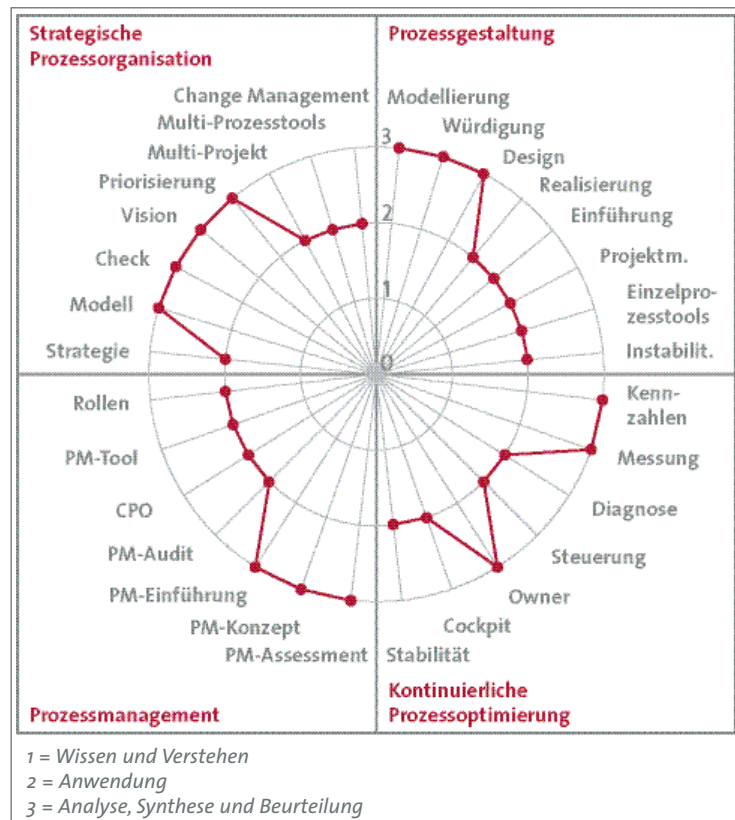
Zielgruppe

Alle Teilnehmer, die alle Module der Seminarreihe erfolgreich abgeschlossen haben.

Inhalte

- Schriftliche Bearbeitung einer durchgehenden Fallstudie
- Individuelle Auffrischung einzelner Themen
- Standortbestimmung jedes Teilnehmers
- Ausblick und weitere Entwicklungspfade
- Feedback und Erfahrungsaustausch

Unmittelbar im Anschluss an den Prüfungstag finden eintägige Seminare zum Six Sigma Yellow Belt (siehe S. 18) statt.



Die Wissensgebiete des Abschlusses Prozessmanager mit ibo-Zertifikat

Prozessmanager/in mit ibo-Zertifikat Blended Learning mit ibo netCampus®

12

ibo netCampus ist eine Kombination von virtuellen Lernphasen und Präsenzworkshops.

In den virtuellen Lernphasen erarbeiten sich die Teilnehmer und Teilnehmerinnen neue Inhalte mit Hilfe von Web based Trainings. Ebenso werden Präsenzteile vor- und nachbereitet. Die Seminarteilnehmer und -teilnehmerinnen fertigen Übungsaufgaben an, auf die sie Feedback und weitere Hilfestellung von erfahrenen Tutoren und Tutorinnen erhalten.

Darüber hinaus besteht die Möglichkeit das Software-Werkzeug ibo Prometheus.NET zu nutzen und so Prozesse in Folgeplan-, freier oder Prozessdiagramm-Darstellung zu modellieren.

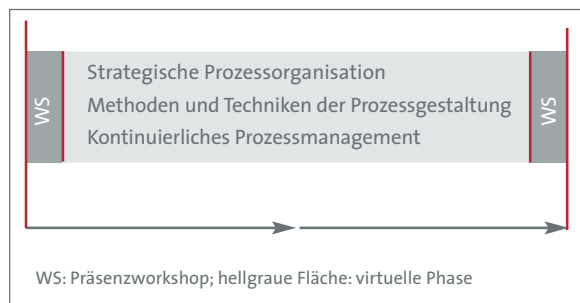
Im Präsenzworkshop überwiegt der Trainingsanteil. So entsteht insgesamt ein hoher Praxisbezug – virtuell lernen und präsent trainieren.

In ibo netCampus Seminaren lernen die Teilnehmerinnen und Teilnehmer in einer geschlossenen Lerngruppe.

Ihre Vorteile

- Sie können in den virtuellen Phasen selbstbestimmt und zeitlich flexibel lernen.
- Sie erreichen den Abschluss mit nur 4 Präsenztagen.
- Das Lernen erfolgt nach individuellem Tempo und Rhythmus.
- Beim Blended Learning geben kompetente Tutoren fachliches Feedback und ermöglichen so ein intensives und nachhaltiges Lernen.
- Sie können mit ibo Prometheus.NET ein modernes, zukunftsorientiertes Prozessmanagementsystem nutzen und somit erste praktische Erfahrungen mit Prozessmanagement-Tools sammeln.
- Sie werden zu Alumni-Treffen von ibo eingeladen.

Seminarkonzeption



Die Seminarreihe beginnt mit einem zweitägigen Workshop. Daran schließt sich eine virtuelle Lernphase von ca. 8 Wochen Dauer an. Zum Abschluss kommen Sie wieder zu einem zweitägigen Workshop zusammen (Blended Learning). Während der gesamten Zeit stehen Ihnen eine Lernplattform und Web Based Training (WBT), die speziell für diese Lernform entwickelt wurden, zur Verfügung.

Die Inhalte sowie die Zielgruppe sind mit denen der Ausbildungsreihe Prozessmanager/in mit ibo-Zertifikat identisch.

Prüfungsleistung

In der virtuellen Phase werden zertifikatsrelevante Aufgaben bearbeitet. Erreichen die Ergebnisse die vorher kommunizierten Anforderungen nicht hinreichend, können sie überarbeitet werden.

Schnupperkurs: Machen Sie sich selbst ein Bild

Schnuppern Sie in einen kostenlosen Demokurs. Wir schicken Ihnen die Zugangsdaten und Ihnen stehen ausgewählte Inhalte und Funktionalitäten zum Test zur Verfügung. Nutzen Sie diese unverbindliche Möglichkeit, ibo netCampus kennen zu lernen. Wie Sie dort hingelangen? Auf www.netcampus.ibo.de – Infoseiten – Schnupperkurs finden Sie ein Formular. Einfach die erforderlichen Felder ausfüllen und innerhalb von wenigen Minuten haben Sie Ihr persönliches Passwort.

www.netcampus.ibo.de: Viel Spaß beim Schnuppern.

Ihr Ansprechpartner Blended Learning



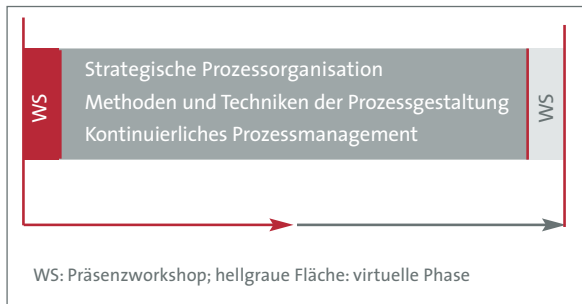
Dr. Norman Ciezki

Trainer und Produktmanager
ibo netCampus®

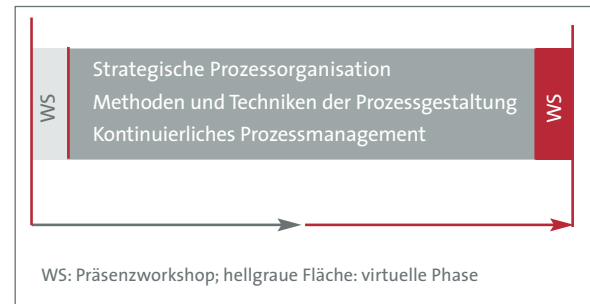
T: +49 641 98210-390
norman.ciezki@ibo.de

Prozessmanager/in mit ibo-Zertifikat Blended Learning mit ibo netCampus®

1. Präsenzworkshop und virtuelle Lernphase



2. Präsenzworkshop und virtuelle Lernphase



Inhalte

Grundlagen der Prozessorganisation

Strategische Prozessorganisation

- Markt- und Wettbewerbsstrategien
- Unternehmens-Prozessmodell
- Prozess-Check
- Prozessvision
- Prozesspriorisierung

Methoden und Techniken der Prozessgestaltung

- Grundlagen der Prozessgestaltung
- Prozesserhebung/Prozessmodellierung
- Prozessanalyse
- Würdigung von Prozessen
- Prozessdesign
- Prozessbewertung

Inhalte

Methoden und Techniken der Prozessgestaltung

- Prozessrealisierung
- Prozesseinführung

Kontinuierliches Prozessmanagement

- Grundlagen der kontinuierlichen Prozessoptimierung
- Prozesskennzahlen
- Prozessleistungsmessung
- Prozessleistungsdiagnose und –steuerung
- Organisation der kontinuierlichen Prozessoptimierung
- Prozess-Cockpit
- Prozessplanspiel
- Prozessmanagement einführen
- Organisation des Prozessmanagements
- Software-Tools

Die detaillierten Seminarthemen entsprechen den Inhalten von S. 8-10.

ibo netCampus®

Prozessanalyse

Beispiele Übungen Hinweise

First Pass Yield (FPY)

Unter First Pass Yield (FPY) wird der Prozentsatz an Ergebnissen verstanden, die bereits im ersten Prozessdurchlauf korrekt sind und keine Nacharbeit erfordern.

Damit der FPY zu korrekten Aussagen kommen kann, müssen einige Anforderungen an die Modellierung beachtet werden.

FPY = 1

FPY = 0

B First Pass Yield Beschaffungsprozess

Ausschnitt aus einem Web based Training

Wie geht es weiter?

Entwicklungsperspektiven für ibo-Prozessmanager/innen



„Die lebhafteste und dynamische Vermittlung der Inhalte hat mir gut geholfen, die Seminarinhalte zu verstehen.“

Lars Hartung, ZVS Zahlungsverkehrs- und Transaktionsgesellschaft

2. Persönliche Standortbestimmung und Prüfungssicherheit für die CBPP™-Zertifizierung



Mit dem anerkannten internationalen Abschluss Certified Business Process Professional CBPP™ der Association of Business Process Management Professionals (ABPMP) erlangen Prozessmanager/innen einen weltweit renommierten Leistungsnachweis ihres Könnens. Die Wissensgrundlage für das den strengen Anforderungen der ISO 17024 entsprechende Zertifikat bildet der CBOK® (Common Body of Knowledge BPM, erhältlich im Verlag Dr. Götz Schmidt) sowie vertiefende Veröffentlichungen.



Quelle: Leitfaden zum Prozessmanagement ABPMP Body of Knowledge BPM CBOK®, 2009

Ziele

Mit Hilfe dieses Seminars erhalten die Teilnehmer/innen auf Basis vorhandener Prozessmanagement-Kenntnisse Prüfungssicherheit. Das Seminar besteht aus zwei Bausteinen, die einzeln besucht werden können und von CBPP™-zertifizierten Trainern durchgeführt werden. Im ersten dreitägigen Block erhalten die Teilnehmer/innen einen komprimierten Überblick über sämtliche Wissensgebiete des CBOK®. Ein durchgängiges Fallbeispiel erleichtert den Lerntransfer. Der zweite Block dient dazu, auf Basis vorhandener CBOK®-Kenntnisse Prüfungssicherheit zu gewinnen. Durch die simulierte Prüfungssequenz lernen die Teilnehmer/innen mit der Multiple-Choice-Situation umzugehen. Der Kurs schließt mit der dreistündigen CBPP™-Prüfung ab.

Zielgruppe

Prozessmanager/innen und BPM-Experten, die bereits Vorkenntnisse im Prozessmanagement haben, sich gezielt auf die Inhalte des CBOK® vorbereiten möchten und alle die die Prüfung zum CBPP™ erfolgreich ablegen möchten.

Inhalte

Einführung

- Die ABPMP und der CBOK®
- Prüfungsverfahren
- Das Berufsbild des Prozessmanagers

Business Process Management

- BPM-Kernkonzepte und Erfolgsfaktoren
- BPM-Lebenszyklus

Prozessmodellierung

- Modellierungsstandards und -notationen
- Erhebungs- und Modellierungstechniken

Prozessanalyse

- Verständnis, Anlässe und Rollen der Analyse
- Analysestätigkeiten und -objekte

Prozessdesign

- Vorbereitung der Designphase
- Prinzipien der Prozessgestaltung

Prozessleistungsmessung

- Monitoring- und Controllingaktivitäten
- Prozesskennzahlen und Messmethoden

Prozessumsetzung und -Einführung

- Prozessoptimierungsmethoden
- Change Management

Prozessmanagement-Organisation

- Rollen im Prozessmanagement
- Organisationsstrukturen

Unternehmensprozessmanagement

- Prozessmodelle und -portfolios
- Reifegrad des Prozessmanagements

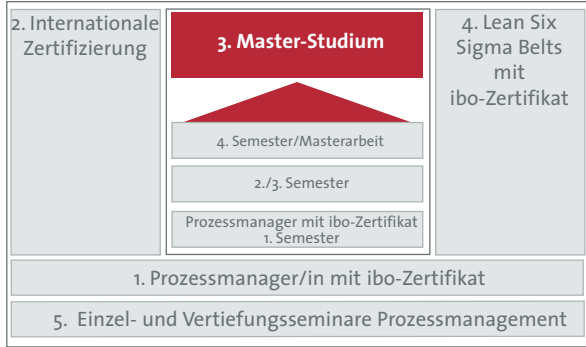
BPM-Technologie

- Arten und Einordnung von BPM-Technologien
- Formen, Auswirkungen der Prozessautomation



3. Prozessmanager/in mit ibo-Zertifikat als Einstieg in ein Master-Studium

16



Im Rahmen der Professionalisierung des Prozessmanagements wächst der Bedarf nach vergleichbaren Abschlüssen und beruflichen Perspektiven. Gemeinsam mit unserer Schwesterfirma SGO Training AG und der Hochschule für Wirtschaft in Zürich (HWZ) bieten wir ein ibo-Prozessmanagement Certificate of Advanced Studies (CAS) an.



Als erfolgreicher Absolvent der Ausbildung ibo-Certificate of Advanced Studies (CAS) Prozessmanagement erhalten Sie das national anerkannte Zertifikat Prozessmanager/in ibo und ein Certificate of Advanced Studies von unserem Partner HWZ. Formell gibt es zur Erlangung dieses Abschlusses keine Zulassungsbedingungen wobei Erfahrung im Prozessmanagement hilfreich ist. Mit dem ibo-CAS Prozessmanagement sind Sie auch auf die internationale Zertifizierung vorbereitet und können, bei formaler Zulassung, Ihr Studium zum "Master of Advanced Studies (MAS) in Business Analysis and Information Engineering" an der Hochschule für Wirtschaft in Zürich fortsetzen. In diesem modularen MAS stellt unser ibo-CAS Prozessmanagement ein Vertiefungssemester dar. Mehr Informationen finden Sie unter www.fh-hwz.ch.

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 alle gängigen Prozesswerkzeuge. Zu den Schritten der kontinuierlichen Prozesssteuerung und -optimierung beherrschen Sie die wichtigen Methoden und Techniken. Sie werden in die Lage versetzt, in Ihrem Haus ein unternehmensweites Prozessmanagement professionell einzuführen. Sie haben einen Überblick über unterschiedliche BPM-Technologien, kennen die aktuellen Trends in der Prozessautomatisierung und verstehen die Zusammenhänge zur IT-Architektur.

Zielgruppe

Diese Qualifizierung richtet sich an Spezialisten wie Prozessmanager/innen, BPM-Experten, Prozessorganisatoren/innen ebenso wie an Führungskräfte und Mitarbeiter/innen, die die Verantwortung dafür tragen, Prozesse zu gestalten und zu managen.

Seminarreihe

Die aus vier Modulen bestehende Reihe führt zu dem Abschluss ibo-Prozessmanagement Certificate of Advanced Studies. Nach drei Modulen absolvieren Sie eine vierstündige Klausur und erlangen damit als Zwischenzertifikat den ibo-Prozessmanager. In dieser Seminarform lernen Sie über einen längeren Zeitraum hinweg in einer gleichbleibenden Gruppe. So werden die Lernsituationen aufeinander aufbauend und vernetzt gestaltet. Die Reihe entspricht in ihrer inneren Logik dem ganzheitlichen Ansatz im Prozessmanagement.

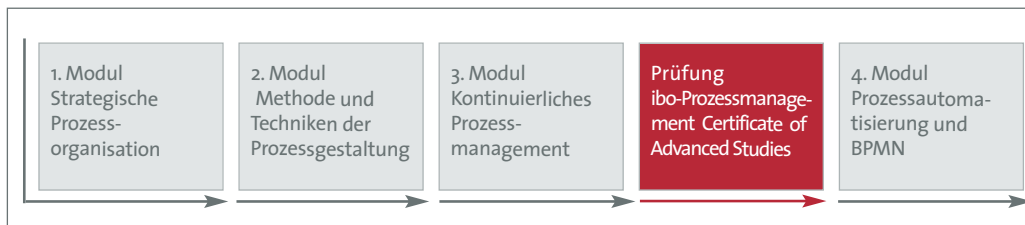
... oder Modulare Ausbildung

Natürlich können Sie die Ausbildung auch modular buchen. Diese Lernform gibt Ihnen die Gelegenheit, während den einzelnen Modulen das Gelernte in die Praxis zu übertragen. Insgesamt sind vier Module und eine Klausur für den Abschluss ibo-Prozessmanagement Certificate of Advanced Studies notwendig, die Sie auf maximal drei Jahre verteilen können.

Wir empfehlen Ihnen, mit dem Modul "Strategische Prozessorganisation" zu beginnen. Alle an deren 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.

Sie haben bereits den Abschluss Prozessmanager/in mit ibo-Zertifikat? Dann können Sie einfach zusätzlich das 4. Modul (Prozessautomatisierung und BPMN) belegen und ebenfalls das Certificate of Advanced Studies erwerben!



Aufbau ibo-Prozessmanagement Certificate of Advanced Studies

4. Lean Six Sigma Belts mit ibo-Zertifikat



Gute Gründe für Lean Six Sigma – Streuung und Verschwendung in den Griff bekommen

Qualität ist ein Versprechen an den Kunden, das es einzuhalten gilt. Mit Lean Six Sigma finden Sie heraus, wo die Stellschrauben sind. Qualität wird so nicht zum langfristigen Ziel sondern zum täglichen Standard. Dazu stellen sich in Unternehmen in der Angebots- und Leistungserstellung die folgenden Fragen:

- Welche Leistungen bringen meine Kunden nach vorn?
- Welche Angebote und Leistungen schaffen Wert für mein Unternehmen?
- Wie bleiben meine Mitarbeiter/innen zufrieden?
- Wird für andere am Prozess Beteiligte ein Wert erzeugt?
- Mit welchen Leistungen bleiben meine Kunden loyal?

Kundenversprechen einhalten können

Die Motivation hinter diesen Fragen ist der Anspruch, die Kundenbedürfnisse auf Dauer zufrieden zu stellen. Nicht immer ganz einfach, wenn man nicht weiß, welche Maßstäbe angelegt werden sollen. Denn letztlich definieren Sie Ihre Qualitätsziele selbst. Ob das nun auf Six Sigma Niveau liegt oder nicht, spielt erst mal keine Rolle. Geschäftsprozessoptimierung mit Lean Six Sigma hilft, Kundenbedürfnisse besser zu verstehen. Deren Bedeutung für einzelne Aktivitäten innerhalb eines Prozesses wird in messbare Kennzahlen übersetzt.

Durchschnitt ist nicht genug

„Wenn man die eine Hand auf die Herdplatte legt und die andere Hand ins Gefrierfach stimmt die Durchschnittstemperatur.“ Für die gefühlten Temperaturen sieht das bestimmt anders aus. In der Praxis wird häufig mit durchschnittlichen Prozesszahlen, -kosten und -fehlerquoten gearbeitet. Auch wenn im Mittel die Kundenerwartungen erreicht werden, die vielen Ausreißer nach oben und unten führen zu hoher Unzufriedenheit bei den Kunden. Mit dem Werkzeugkasten des Lean Six Sigma Konzeptes erkennen Sie die Streuung von Prozessergebnissen und lernen diese zu reduzieren.

Verschwendungen aufdecken und Kosten reduzieren

Schlechte Qualität verursacht nicht nur direkte Kosten, sondern auch indirekte Kosten. Verlorene Umsätze von verärgerten Kunden und die nicht erfolgte Weiterempfehlung sind oft nicht bedachte Beispiele.

Gerade bei Dienstleistungen ist es nicht ganz einfach, die Fehler und Verschwendung im Prozess zu quantifizieren: Meistens geht es um Informationen, Geld oder Erfahrungen, die schlecht greifbar sind. Der Dienstleistungsprozess ist nicht so gut sichtbar wie ein industrieller Prozess. So werden auch die Schnittstellen nicht klar und es kommt zu Verlusten von Informationen. Die daraus resultierenden Fehler sind ebenfalls oft nicht sichtbar. Wie sieht z.B. die Verschwendung in einem Call-Center aus? Der Ursache-Wirkungs-Zusammenhang von Fehlern ist nicht immer eindeutig. So kann ein falscher Dateneintrag über Monate in einer Datenbank schlummern, bis er zum Problem wird. Letztlich fehlen oft die Daten über die tatsächliche Prozessfähigkeit, weil Dienstleistungsprozesse selten vollständig gemessen und geprüft werden.

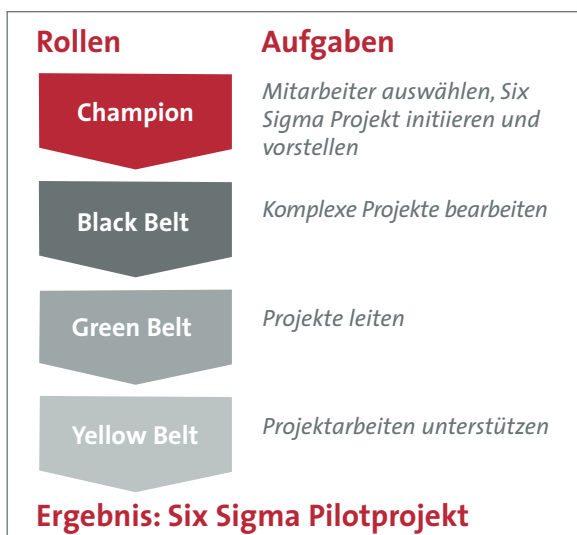
Obwohl eher versteckt, findet man doch eine Reihe von Indizien für Verschwendung und Fehler:

- Korrektur von Kundendaten
- Umbuchen von Zahlungen auf das falsche Konto
- Suchen nach und Wiederanlage von Dokumenten
- Erneuter Versand, Verpackung und Kuvertierung von falsch verschickter Ware
- Überprüfen von Bearbeitungsergebnissen
- Erneutes Erklären von Bearbeitungsschritten

Kennen Sie die Kosten für alle oder zumindest die wichtigsten mehrfach wiederholten Arbeiten in Ihrer Organisation? Nur wer die Gesamtkosten der Prozesse kennt, kann gegen Angreifer bestehen, Skaleneffekte besser nutzen und die Profitabilität steigern. Der wesentliche Wandel im Bereich Dienstleistungen ist die Abkehr von der Preisführerschaft hin zur Kostenführerschaft. Die Lean Six Sigma Philosophie bringt die Ergebnisorientierung.

Rollen und Aufgaben im Six Sigma Konzept

Einer der Erfolgsfaktoren von Six Sigma ist die umfassende Schulung aller Beteiligten. Erst wenn alle ein gemeinsames Verständnis für Six Sigma Projekte haben, kann der Unternehmenswert nachhaltig gesteigert werden. Unsere Ausbildungen orientieren sich am Body of Knowledge der American Society of Quality.



Das Six Sigma Trainingskonzept

Six Sigma Methodenkompetenz kompakt – Yellow Belt und Six Sigma Champion

18

Six Sigma Yellow Belt für Quereinsteiger/innen

Die unternehmensweite Einführung kontinuierlicher Prozessverbesserung betrifft alle Mitarbeiter/innen. Möglichst viele Kollegen/innen sollten deshalb Basiswissen zur Vorgehensweise haben. Green Belts und Black Belts leiten die Mitarbeiter/innen an. Zur Unterstützung und Mitarbeit an den Projekten sollten alle Teammitglieder grundlegende Kenntnisse erwerben.

Ziele

Sie erhalten anhand eines Planspiels den Überblick über die Management Methode Six Sigma. Sie kennen die Fachbegriffe und können so Green Belts und Black Belts bei deren Projekten besser unterstützen. Im eigenen Arbeitsbereich können Sie das richtige Vorgehen selbständig anwenden.

Zielgruppe

Prozessmanager/innen mit ibo-Zertifikat, die ein Zertifikat Yellow Belt erhalten möchten und alle Interessierten, die einen ersten Überblick über Six Sigma möchten (Teilnahmebescheinigung).

Inhalte

Überblick: Six Sigma und die Organisation

- Philosophie von Six Sigma
- Kennzahlen und Scorecards
- Unternehmensziele und Six Sigma Projekte
- Lean Management und Methoden
- Wertschöpfende Aktivitäten
- Theory of Constraints – Engpasssteuerung
- DFSS: Design for Six Sigma
- DFMEA & PFMEA (Design and Process Failure Mode and Effect Analysis) – Fehlermöglichkeits- und Einflussanalyse
- Vorgehensmodelle: DMADV, IDOV, DMAIC, DFSS

Ausgewählte Methoden und Techniken in den Projektphasen

- Define
- Measure
- Analyse
- Improve
- Control

Praxistransfer

- Fallbeispiele
- Erfolgsfaktoren

Six Sigma Champion für Führungskräfte

Six Sigma als Methode des Qualitätsmanagements versucht, Produkte und Dienstleistungen möglichst von Fehlern zu befreien. Dazu werden in Geschäftsprozessen die Anforderungen aus Kundensicht formuliert und statistische Analysen verwendet.

Der Champion repräsentiert Six Sigma Projekte im eigenen Unternehmen. Er ist auch Coach und Mentor der Green Belts und Black Belts. Wenn Sie die Ausbildung nicht selbst durchlaufen wollen, lernen Sie hier die wichtigen Begriffe kennen.

Ziele

Sie überblicken Konzept und Methoden von Six Sigma. Als Champion wählen Sie die richtigen Projekte und die für diese Projekte geeigneten Mitarbeiter/innen aus. Sie sind mit Ihrer eigenen und allen anderen Rollen im Six Sigma Prozess vertraut. Sie kennen das Vorgehen für die erfolgreiche Einführung von Six Sigma.

Zielgruppe

Dieses Seminar ist speziell für Führungskräfte, Geschäftsführer/innen sowie Entscheider/innen konzipiert.

Inhalte

Grundlagen Six Sigma

- Überblick Six Sigma Konzept
- Strategie und Vorteile von Six Sigma
- Erfolgsfaktoren von Six Sigma
- Einbindung von Six Sigma in bestehende Managementsysteme

Projektauswahl

- Six Sigma Beispielprojekte
- Six Sigma Projektdefinition
- Ausrichtung der Projekte
- Six Sigma Entwicklungsphasen
- Finanzielle Richtlinien für Six Sigma Projekte

Organisation bei Six Sigma Projekten

- Rollen und Verantwortlichkeiten
- Mitarbeiterauswahl und Unterstützung der „Belts“
- Projektsteuerung
- Change Management bei Six Sigma Projekten

Prozesse verbessern

- DMAIC-Phasen
- Integration von Lean und Six Sigma
- Auswahl von Methoden und Techniken bei Six Sigma
- Potenzialanalyse
- Messsysteme

Lean Six Sigma Green Belt mit ibo-Zertifikat Dienstleistungsprozesse ohne Verschwendung

19

Dienstleistungsprozesse rücken zunehmend in den Fokus der Optimierungsbemühungen. Banken, Versicherungen und Dienstleistungsunternehmen lernen derzeit von der Industrie und organisieren ihre Prozesse nach Prinzipien des Lean Management. Nach den Erfolgen mit dem Six Sigma Konzept in den Fertigungsprozessen entdecken Industriefirmen in den Entwicklungs-, Absatz- und Verwaltungsprozessen noch enorme Optimierungspotenziale.

Als ibo-Prozessmanager/in kennen Sie bereits eine Reihe Instrumente zur Prozessoptimierung. Sie können Prozessziele definieren, Prozesse modellieren und Kennzahlen analysieren. Auch sind Ihnen grundsätzliche organisatorische, technische und personelle Gestaltungsprinzipien vertraut. Aber welche Prozessoptimierungsansätze sind die richtigen für Ihre Dienstleistungsprozesse, wenn die bekannten Methoden nicht weiter helfen? Ist die Streuung in Ihren Prozessen das Problem oder sind es verschiedene Verschwendungsarten?

Ziele

Sie können einschätzen, ob eher Methoden des Six Sigma oder Lean-Prinzipien geeignet sind, Ihre Dienstleistungsprozesse zu verbessern. Entsprechend können Sie Prozessverbesserungsprojekte nach dem DMAIC-Zyklus oder Kaizen-Workshops initiieren und durchführen. Anhand eines durchgehenden Lean Six Sigma Falles werden Sie befähigt, die Optimierungspotenziale in informationsverarbeitenden Prozessen zu erkennen und umzusetzen.

Zielgruppe

Alle Führungskräfte, Mitarbeiter/innen und Spezialisten wie Prozessmanager/innen aus Banken, Versicherungen, Dienstleistungsfirmen sowie aus Verwaltungsbereichen von Industriefirmen.

Anforderungen

Während Ausbildung arbeiten Sie an einem realen Verbesserungsprojekt, das ein signifikantes Einsparpotential bietet, von der Geschäftsführung genehmigt ist und bei dem die Problemsachen nicht bekannt sind. Zudem ist ein Laptop mit der Software Minitab notwendig. Sprechen Sie uns an!

Inhalte

Grundlagen

- Six Sigma und Lean
- DMAIC-Vorgehensmodell
- Lean-Thinking
- Arten von Dienstleistungsprozessen

Define

- Datenanalyse
- Zielformulierung – CTQ (Critical to Quality),
- Prozesskennzahlen (DPU, RTY, COPQ, DPMO)
- Projectcharter

Measure

- Datensammelplan inklusive Lean-Kennzahlen
- Statistische Darstellungstechniken
- Prozessfähigkeit und -leistung
- Prozessmodellierung mit Wertstromanalyse

Analyze

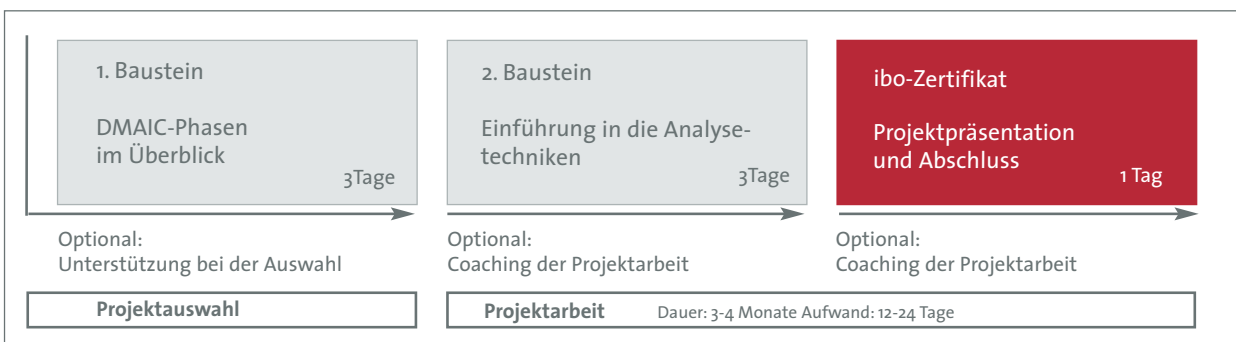
- Prozess- und Datenanalysen
- Ursache-Wirkungs-Analyse
- Lean-Potenziale ermitteln
- Lineare Korrelation und Regression
- Hypothesentests

Improve

- Kreativitätstechniken
- (TPS) Toyota Produktionssystem
- 5 Grundsätze von LEAN, die 7 Verschwendungsarten
- Industrialisierungsansätze in der Dienstleistung wie Pull-System oder One Piece Flow
- Soll-Prozessmodellierung und -Wertstromanalyse

Control

- Prozesskennzahlen
- Messsystem Überprüfung
- Prozess-Cockpit
- Reviews
- Statistische Prozessüberwachung
- Kontrollplan
- Manöverkritik, Projektabschluss



Aufbau der Ausbildung zum Lean Green Belt

Six Sigma Green Belt mit ibo-Zertifikat

Die Basis der Six Sigma Projektorganisation

20

Der Einstieg in die Six Sigma Welt beginnt mit der Ausbildung zum Green Belt. Parallel zur Ausbildung bearbeiten Sie ein Projekt aus Ihrer Berufspraxis. Das verkürzt die Brücke zwischen Theorie und Praxis enorm. Im Seminar bringen die Teilnehmer/-innen Ihre Projekterfahrungen ein. So können Sie von vielen Praxisberichten aus verschiedenen Unternehmen profitieren. Ihre Kenntnisse stellen Sie mit der Präsentation Ihres Praxisprojektes und einer schriftlichen Prüfung unter Beweis.

Ziele

Sie kennen den Managementansatz von Six Sigma sowie die Unterschiede und das Zusammenspiel mit anderen Ansätzen des Qualitätsmanagements. Sie lernen, warum Six Sigma funktioniert. Wichtige Aspekte von Change Management und Projektmanagement werden ebenfalls besprochen.

Ihnen sind die unterschiedlichen Vorgehen im Rahmen der Six Sigma Methoden vertraut. Sie können Methoden und Techniken in den einzelnen Vorgehensphasen auswählen und anwenden. Die Kriterien für die Projektauswahl eines Six Sigma Projekts sind Ihnen bekannt.

Die Erarbeitung des dazugehörigen Projektplans gehören ebenso zu Ihren Fähigkeiten wie die Leitung von kleineren Projekten und Teilprojekten im Rahmen einer Six Sigma Initiative.

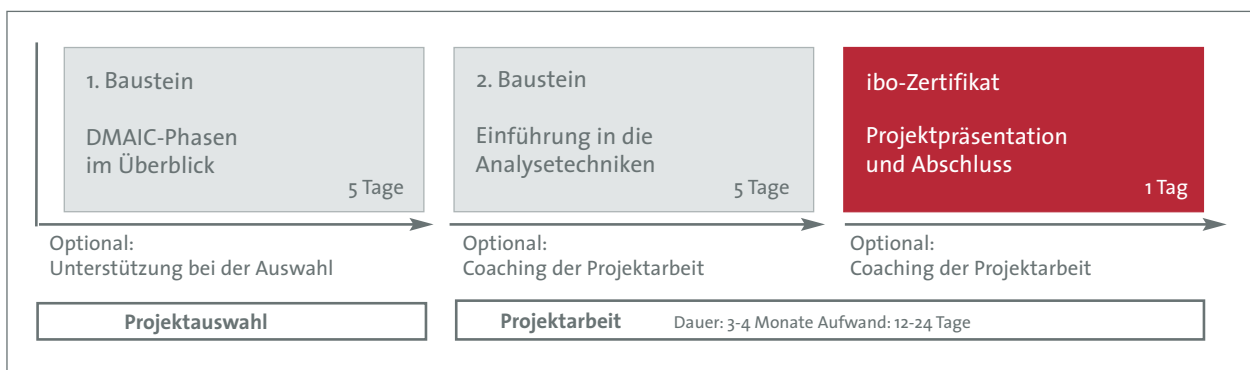
Zielgruppe

Führungskräfte, Prozessverantwortliche, Qualitätsmanager/innen, Projektleiter/innen, Prozessmanager/innen, Prozessmitarbeiter/innen, sowie für alle, die sich auf eine Teilprojektleitung in Six Sigma Projekten vorbereiten wollen.

Anforderungen

Während der Six Sigma Ausbildung arbeiten Sie an einem realen Projekt aus Ihrem Unternehmen. Bitte wählen Sie nach Möglichkeit ein Verbesserungsprojekt aus, das ein signifikantes Einsparpotential bietet, von der Geschäftsführung genehmigt ist und bei dem die Problemursachen nicht bekannt sind. Für Fragen zur Projektauswahl stehen wir Ihnen gerne zur Verfügung.

Zudem ist ein Laptop mit der Software Minitab notwendig. Bitte installieren Sie die Software vor Seminarbeginn. Weitere Informationen unter www.minitab.com/Downloads.



Aufbau der Ausbildung zum Green Belt

Six Sigma Green Belt mit ibo-Zertifikat Seminarreihe

Inhalte

Überblick: Six Sigma und die Organisation

- Philosophie von Six Sigma
- Kennzahlen und Scorecards
- Unternehmensziele und Six Sigma Projekte
- Lean Management und Methoden
- Wertschöpfende Aktivitäten
- Theory of Constraints – Engpasssteuerung
- DFSS: Design for Six Sigma
- Quality Function Deployment – Kundenorientierte Produktentwicklung
- DFMEA & PFMEA (Design and Process Failure Mode and Effect Analysis) – Fehlermöglichkeits-und-Einflussanalyse
- Vorgehensmodelle – DMADV, IDOV, DMAIC, DFSS

Six Sigma Phase: Define

- Prozessdefinition
- Prozess Owner und Prozessbeteiligte
- Identifizieren von internen und externen Kunden
- SIPOC (Supplier, Input, Process, Output, Customer)
- Erhebungstechniken
- Datenanalyse
- Darstellungstechniken
- Zielformulierung – CTQ (Critical to Quality), VOC (Voice of the Customer)
- Projektauftrag formulieren
- Projektabgrenzung
- Projektplanungstechniken (Gantt, Critical Path)
- Risikomanagement, Risikoanalyse – RPN
- Prozesskennzahlen (DPU, RTY, COPQ, DPMO)
- Gruppenphasen
- Rollen und Verantwortung in der Six Sigma Organisation
- Gruppenarbeits- und Kommunikationstechniken
- Change Management

Six Sigma Phase: Measure

- Prozessanalyse und -dokumentation
- Wahrscheinlichkeitsrechnung
- Datentypen und Messskalen
- Datensammelplan
- Mess-Systemanalyse
- Prozessanalyse und -dokumentation
- Deskriptive Statistik (Grundgesamtheit, Stichprobe)
- Normalverteilung, Konfidenzintervall
- Datengenauigkeit und -vollständigkeit
- Statistische Darstellungstechniken
- Standardnormalverteilungs-Tests
- Gage R&R
- Prozessfähigkeit und -leistung
- Prozessfähigkeit für attributive Daten

Six Sigma Phase: Analyse

- Verfahren der explorativen Datenanalyse
- Explorative Datenanalyse
- Multi-Variate-Analysen
- Lineare Korrelation und Regression
- Hypothesentests
- ANOVA-Varianzanalyse
- Chi-quadrat Test

Six Sigma Phase: Improve & Control

- Prozess-Cockpit
- Kontrollplan
- DOE (Design of Experiments)
- Statistische Prozessüberwachung
- Rationales Strukturieren
- Validierungstests
- Kontrollplan

Six Sigma Black Belt mit ibo-Zertifikat

Der Experte in Six Sigma Projekten

22

Das Training zum Six Sigma Black Belt ist eine anspruchsvolle Ausbildung zum Six Sigma Methodenexperten. Die parallele Bearbeitung aus einem Praxisprojekt kann an das Projekt für die Green Belt Ausbildung anknüpfen. Der klare Fokus liegt hier auf der Anwendung der statistischen Tools. Neben den Kenntnissen der Methoden werden außerdem wichtige Aspekte von Change Management und Projektmanagement besprochen. Ihre Kenntnisse stellen Sie mit Abschluss Ihres Praxisprojektes durch eine Projektpräsentation sowie durch eine schriftliche Prüfung unter Beweis.

Ziele

Dieses Seminar befähigt Sie zur Leitung von Six Sigma Projekten, in denen Sie die Wertschöpfung nachhaltig steigern werden. Sie wählen die richtigen Methoden und Techniken aus. Außerdem leiten Sie die Six Sigma Green Belts bei der Durchführung von Six Sigma Projekten an. Sie unterscheiden die verschiedenen Vorgehen in Six Sigma Projekten und gestalten Ihre Projekte situationsgemäß. Sie stimmen das Projektportfolio mit den Six Sigma Champions Ihres Unternehmens ab.

Anforderungen

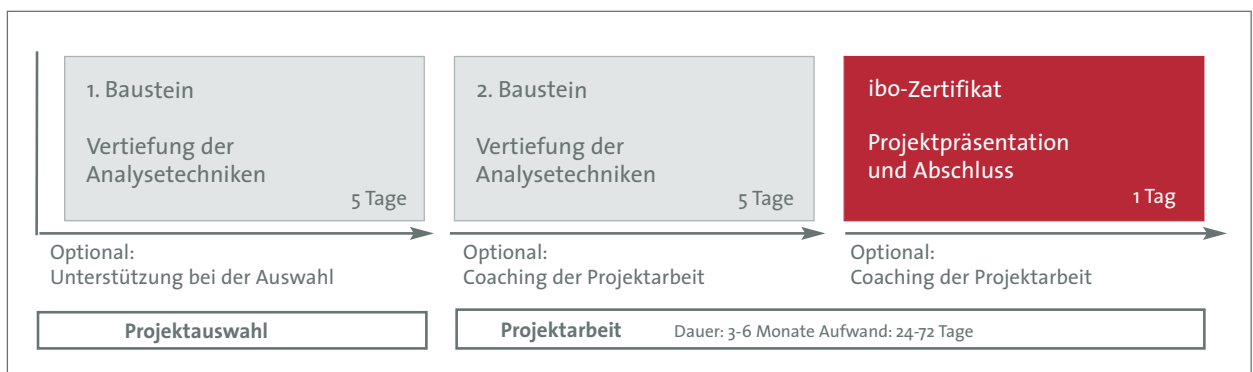
Zertifizierung als Six Sigma Green Belt mit ibo-Zertifikat oder eine vergleichbare Ausbildung. Die Anerkennung anderer Ausbildungen klären Sie bitte mit uns ab.

Während der Six Sigma Ausbildung arbeiten Sie an einem realen Projekt aus Ihrem Unternehmen. Bitte wählen Sie nach Möglichkeit ein Verbesserungsprojekt aus, das ein signifikantes Einsparpotential bietet, von der Geschäftsführung genehmigt ist und bei dem die Problemursachen nicht bekannt sind. Für Fragen zur Projektauswahl stehen wir Ihnen gerne zur Verfügung.

Zielgruppe

Führungskräfte, Prozessverantwortliche, Prozessmanager/innen, Qualitätsmanager/innen, Projektmanager/innen für künftige Six Sigma Projekte.

Zudem ist ein Laptop mit der Software Minitab notwendig. Bitte installieren Sie die Software vor Seminarbeginn. Weitere Informationen unter www.minitab.com/Downloads.



Aufbau der Ausbildung zum Black Belt

Six Sigma Black Belt mit ibo-Zertifikat Seminarreihe

Inhalte

Allgemeines zur Einführung im Unternehmen

- Philosophie und Ziele von Six Sigma
- Historie
- Abgrenzung von Six Sigma und anderen Ansätzen
- Rollenverständnis und Unternehmensführung
- Strategisches Multiprojekt- und Prozessmanagement
- Ergebnisorientiertes Vorgehen
- Projektaufträge bewerten und auswählen

Six Sigma Phase: Define

- Exakte Projektdefinition als Basis für den Erfolg
- Projektkennzahlen
- Erarbeitung des Business Case
- SIPOC, Abgrenzung des Prozesses
- Aufnahme der Kundenanforderungen und Überführung in die Messbarkeit (CTQ's)

Six Sigma Phase: Measure

- CTQ's in Outputmessgrößen überführen
- Erstellung eines Datensammelplanes
- Operationale Definition von Messgrößen
- Datenarten
- Datenerfassungsformulare
- Stichprobengröße
- Mess-Systemanalysen (Gage R&R) für stetige und diskrete Daten
- Wahrscheinlichkeits-Theorie und gängige Verteilungen in der Praxis
- Graphische Datenanalyse, Diagramme bewerten und interpretieren
- Prozessfähigkeitskennzahlen berechnen

Six Sigma Phase: Analyse

- Systematische Prozessanalyse
- Outputvariablen in Prozess- und Inputvariablen überführen
- XY-Matrix und 1, Einflussgrößenhitliste
- Erarbeitung eines Fahrplanes zur ursachenbezogenen Datenanalyse
- Hypothesentests
- Multi-Vari Studien
- Varianzanalyse
- Regressionsanalyse
- DOE (Design of Experiments)
- Screening Experiments
- Faktorielle Versuchsmethodik (voll- und teilfaktorielle Designs)

Six Sigma Phase: Improve

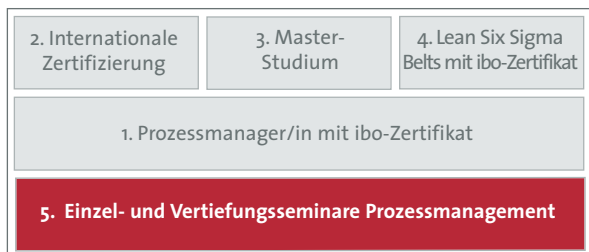
- DOE (Design of Experiments)
- Response Surface-Methoden
- Generieren von Lösungen
- Bewertung und Auswahl von Lösungen
- Kosten-Nutzen-Analyse
- Pilotierung und Implementierung
- Erstellung eines Implementierungsplanes

Six Sigma Phase: Control

- Philosophie des Controllings
- Statistische Prozesskontrollen (SPC) zur statistischen Prozessregelung
- Regelkarten für stetige und diskrete Merkmale
- Erstellung eines Kontrollplanes
- Reaktionsplan
- Projektabschluss und Übergabe an den Prozessverantwortlichen

5. Weitere Prozessmanagement-Seminare

24



Lernen Sie Prozessmanagement kompakt oder vertiefen Sie Ihr Spezialgebiet. Alle Module der Reihe Prozessmanager/in mit ibo-Zertifikat (S. 8-10) sind ebenfalls einzeln buchbar.

Prozessmanagement für Quereinsteiger/innen (3 Tage)

Detaillierte Beschreibung siehe rechts.

Planspiel Prozessmanagement – Das ibo-Prozesserlebnis (1 Tag)

Detaillierte Beschreibung auf S. 26.

Prozessautomatisierung und BPMN (3 Tage)

- Informationstechnologie im Prozessmanagement
- Beiträge der IT zur Unterstützung von Geschäftsprozessen
- Modellierwerkzeuge; Bedeutung für das Unternehmen
- Collaboration Platforms, Groupware
- Zusammenfassung Tool-Situation
- Workflow/Workflow-Management-Systeme/Process Engines
- Business/IT-Alignment, SOA

Interne Kontrollsysteme (3 Tage)

- Rechtliche Grundlagen eines Internen Kontrollsystems (IKS)
- Mehrwert und Grenzen eines Internen Kontrollsystems (IKS)
- COSCO als Rahmenwerk für ein Internes Kontrollsystem (IKS)
- Darstellung eines effizienten und effektiven Internen Kontrollsystems (IKS) an ausgewählten Prozessen
- Internes Kontrollsystem (IKS) in der IT
- Faktoren einer erfolgreichen Projektrealisierung

Praxiskurs Business Process Modeling Notation (BPMN) (3 Tage)

- Basis-Symbole und komplette Symbolpalette BPMN 2.0
- Vom strategischen zum operativen Prozessmodell
- BPMN im Vergleich zu Folgeplan, EPK und UML
- Vorbereitung der Prozessautomatisierung
- Prozessautomatisierung mit Process Engines
- Ausführbarkeit von Prozessmodellen
- Mapping auf Business Process Execution Language (BPEL)

Praxiskurs Business Rules Management (1 Tag)

- Grundlagen Geschäftsregeln
- Betriebswirtschaftliche Nutzung
- Umsetzung in IT
- Rule Engine und Process Engine im Zusammenspiel

Führen in Prozessen (3 Tage)

- Führungssituationen
- Das Besondere an Führen in Prozessen
- Konflikte in Prozessen bearbeiten
- Kommunikation und Feedback
- Change Management

Prozessmanagement für Führungskräfte (2 Tage)

- Überblick Prozessorganisation
- Grundlagen der Strategischen Prozessorganisation
- Grundlagen der Prozessgestaltung
- Grundlagen der kontinuierlichen Prozessoptimierung
- Grundlagen des Prozessmanagements
- Erfahrungsaustausch mit anderen Führungskräfte

Praxiskurs Prozessmanagement - Methodenwissen und Softwareanwendung (2 Tage)

- Prozesslandkarten im Tool modellieren
- Prozesse mit toolunterstützung gestalten und optimieren
- Prozessverantwortung Tool-unterstützt regeln

Best Practises in Finance- und Banking-Prozessen (1,5 Tage)

- Fallstudie 1: Zeit für den Kunden haben – Nettomarktzeit im Vertrieb „Individualkundengeschäft“
- Fallstudie 2: Leistungssteigerung im Vertriebsprozess „Baufinanzierung“
- Fallstudie 3: Prozessharmonisierung nach einer gemeinsamen Ausgründung

Prozessmanagement kompakt für Energieversorger (2 Tage)

- Methodischen Grundlagen des Prozessmanagements mit branchenspezifischem Prozess-Know-how.
- Anforderungen an eine leistungsfähige Prozessorganisation
 - Prozesse richtig bewerten und besser organisieren
 - Geschäftsprozesse effizient modellieren und steuern
 - Prozesse transparent dokumentieren und systematisch verbessern

Eine ausführliche Beschreibung der einzelnen Seminare und Termine finden Sie online unter:

www.ibo.de/training/prozessmanagement

Prozessmanagement kompakt

Ob Balanced Scorecard, Total Quality Management, Business Process Reengineering oder zahlreiche andere Managementkonzepte – eins haben alle Ansätze gemeinsam: Sie bauen auf Prozessen und ihren Kennzahlen auf.

Ziele

Sie erhalten anhand des ibo-Prozessfensters einen Überblick über alle im Prozessmanagement relevanten Konzepte.

Zielgruppe

Mitarbeiter/innen aus allen Bereichen, die bei Prozessoptimierungen mitwirken und einen komprimierten, aber trotzdem fundierten Überblick über das Thema suchen. Quereinsteiger/-innen, die eine kompakte Zusammenfassung wünschen und schnell Verständnis für Prozessmanagement entwickeln wollen.

Inhalte

Überblick Prozessorganisation

- Prozessdefinition
- ibo-Prozessfenster – die 4 Konzepte der Prozessorganisation
- Kontinuierlich oder radikal? Projekt oder Linie?
- Generelle Zwecksetzungen der Prozessorganisation
- Verhältnis Prozess- und Aufbauorganisation
- Aktuelle Studien, Ausblick

Grundlagen der strategischen Prozessorganisation

- 5 Schritte der strategischen Prozessorganisation
- Markt- und Wettbewerbsstrategien
- Unternehmensprozessmodell aufbauen
- Prozess-Check, Prozessvision
- Prozesspriorisierung

Grundlagen der Prozessgestaltung

- Vorgehensmodell der Prozessgestaltung
- Prozesserhebung, Prozessmodellierung
- Prozessanalyse, Würdigung von Prozessen
- Prozessdesign, Prozessunterstützung durch IT
- Prozessbewertung
- Prozessrealisierung, Prozesseinführung

Grundlagen der kontinuierlichen Prozessoptimierung

- Permanenter Prozessoptimierungs-Prozess
- Rollen von Prozessverantwortlichen (Process Owner)
- Prozess-Cockpit, Prozesskennzahlen: Mess- und Steuerungsgrößen eines Prozesses
- Prozessleistungsmessung, -diagnose und -steuerung
- Organisation der kontinuierlichen Prozessoptimierung

Grundlagen des Prozessmanagements

- Prozessmanagement-Assessment
- Prozessmanagement-Konzept
- Prozessmanagement-Einführung
- Prozessmanagement-Audit
- Organisation des Prozessmanagements
- Software-Tools

Planspiel Prozessmanagement – Das ibo-Prozesserlebnis

26

Prozessverständnis und Prozessorientierung führen zu großen Produktivitätsschüben. Weil Informationsverarbeitungen nicht „greifbar“ sind, fällt es manchmal schwer zu verstehen, welche Leistungssprünge mit Prozessmanagement in Dienstleistungsprozessen möglich sind. Vor allem Fachbereiche außerhalb der Organisationsabteilung fragen sich, welchen konkreten Nutzen sie von Prozessmanagement haben. Sie wollen exakt wissen, wie sich die Mitarbeit in Optimierungsprojekten und im späteren Prozess auszahlt und verlangen nach messbaren Ergebnissen. Dieses Seminar zeigt spielerisch, welche Potenziale in guter Prozessarbeit stecken und wie sie sich freisetzen lassen.

Die Prozesssimulation SPEED macht anhand eines einfachen und für jeden nachvollziehbaren Prozesses Stell-schrauben für eine Optimierung erlebbar. Mit dem Bau von Lokomotiven beschäftigen sich die Teilnehmer, unabhängig von gesetzlichen Auflagen, technischen Restriktionen und eingefahrenen Verhaltensmustern, mit einem für sie nicht alltäglichen Prozess. Jeder Teilnehmer hat so die gleichen Voraussetzungen und Möglichkeiten, sich in den Veränderungsprozess einzubringen.

Eingeleitet wird die Simulation mit einer theoretischen Auseinandersetzung zum Thema Prozessmanagement. Dabei werden die grundlegenden Begriffe und Vorgehensweisen im Prozessmanagement vermittelt, insbesondere in Bezug auf Prozessoptimierung.

Die letzte Lerneinheit widmet sich erst dem Lerntransfer. Die Teilnehmer werden dann aufgefordert, die erlebten Optimierungsansätze und das Vorgehen auf das eigene Arbeitsumfeld zu übertragen. Mit Beispielen, Prognosen und Analogien soll damit das Gelernte gefestigt werden.

Ziele

Sie erleben in diesem Seminar die Vorteile prozessorientierter Organisation – anschaulich und begreifbar. In mehreren Spielrunden bearbeiten Sie die wichtigsten Phasen der Prozessgestaltung und reorganisieren den Prozess. Sie definieren, messen und analysieren Prozesskennzahlen. Sie verwenden die Instrumente des Prozessmanagements und beobachten deren Wirkungszusammenhänge. Die Arbeit im Prozessteam fördert die Prozesskultur. Jeder Einzelne erkennt seinen Beitrag für die gesamte Prozessleistung.

Zielgruppe

Gegenwärtige und künftige Prozessmanager/innen, Prozessverantwortliche, Prozessbeteiligte und alle, die Prozessorientierung anschaulich erleben und verstehen möchten.

Inhalte

Prozessverständnis fördern

- Denken und Handeln in End-to-end-Prozessen
- Prozessorientiertes Verhalten
- Prozesskultur im Unternehmen

Prozessorientierung ist Kundenorientierung

- Kundenwünsche in Prozessziele übersetzen
- Konsequente Kundensicht im Prozess

Prozessmanagement-Techniken einsetzen

- Präzise und dennoch einfach modellieren
- Rationell und systematisch analysieren
- Effizient und kreativ Prozesse gestalten

Prozessoptimierung mit klaren Zielen

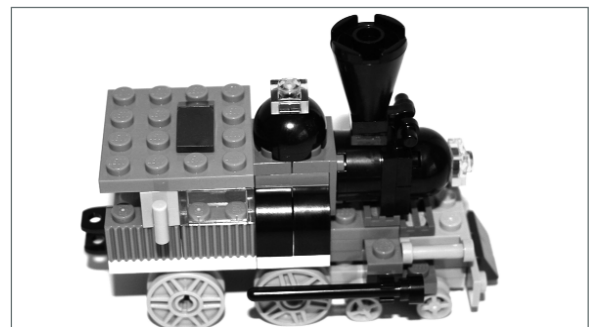
- Vorgehensmodell zur Prozessgestaltung
- Optimierungsmethoden
- Verschwendungen erkennen und eliminieren
- Relevante Prozesskennzahlen definieren

Prozessleistung messen und steuern

- Proaktive Prozessverantwortung
- Prozessleistung diagnostizieren und steuern

Im Prozess kooperieren

- Funktionen und Rollen im Prozess
- Prozesszirkel etablieren
- Harmonische und wirkungsvolle Schnittstellen



Spielerisch Prozesse optimieren: In der Prozesssimulation SPEED werden mit Loks Kenngrößen wie Durchlaufzeit, Ausschuss und Work in Process gemessen

Was wir sonst noch für Sie tun können



Firmeninterne Weiterbildungskonzepte mit maßgeschneiderten Seminaren - Praxisbeispiel

Prozessmanagement-Einführung bei einer großen Versicherung

Verschiedene Software-Systeme, Insellösungen, keine einheitlichen Abläufe, unterschiedliche Standards, nicht ausreichende Kennzahlen für die Prozesssteuerung und -überwachung: Angesichts des zunehmenden Wettbewerbsdrucks kann sich das keine Versicherung leisten. Es geht um schlanke Prozesse, Standardisierung, Fertigungstiefe und immer wieder um Kennzahlen.

Nicht, dass die Versicherer in Sachen Prozessmanagement Laien wären. Im Gegenteil: Die Betriebsorganisatoren in den drei Versicherungsbereichen Leben, Kranken und Composit bringen eine große Erfahrung in der Analyse und Optimierung von Prozessen mit. Doch die Fusionen und Übernahmen in den vergangenen Jahren haben in allen Unternehmensbereichen zu einer Vielzahl und Vielfalt der Abläufe im Konzern geführt.

Neues Denken in harmonisierten Prozessen

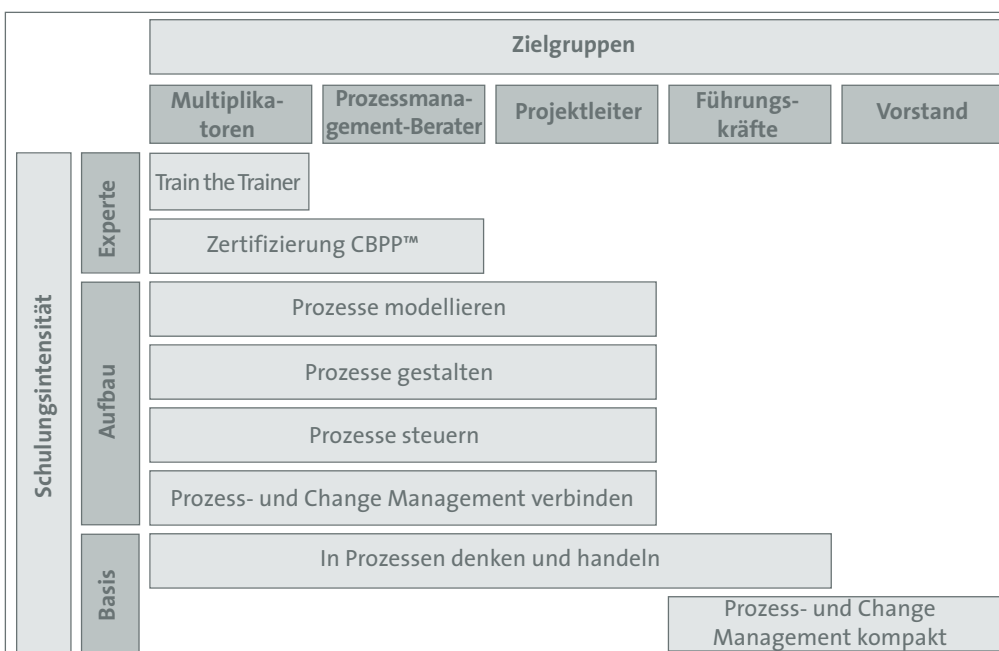
Das soll jetzt anders werden. Auf die Expertise der Betriebsorganisatoren konnte die Versicherung gleich in der ersten Projektphase bauen. Zusammen mit den Spezialisten der ibo Beratung und Training GmbH in Wettenberg erstellte eine 15 Köpfe zählende Projektgruppe ein Konzept für das Prozessmanagement: Zunächst bewerteten sie die vorhandenen Konzepte und wählten daraus diejenigen, die am besten zum Unternehmen passen. Die besten Methoden fassten die Projektgruppe und die ibo-Berater in einem Methodenkoffer zusammen, der acht Schritte für die Prozessgestaltung und -steuerung enthält: Auftrag, Analyse, Konzeption, Umsetzung, Lernen, Maßnahmen, Messung und Ziele. Für jeden Schritt stehen wiederum drei bis vier Techniken parat, so z.B. BPMN-Modellierung, Lean-Check oder KPI-Messung.

Auch wurden die Aufgaben und Kompetenzen von Rollen wie Prozessverantwortliche, Prozessmanager oder Prozessmanagement-Berater eindeutig geregelt. Neu ist ebenfalls, dass nun BPMN (Business Process Modelling Notation) als Dokumentationsstandard eingeführt wird, um die Schnittstelle zwischen Fachbereich und IT bei der Prozessautomatisierung zu erleichtern. Großer Wert wird auf Werkzeuge des Change Managements gelegt. Allen Beteiligten ist bewusst, dass eine Kultur der Prozessorientierung einer der Erfolgsfaktoren für die Umsetzung des Prozessmanagementsystems ist.

Hilfe zur Selbsthilfe

Schließlich qualifizierten die frisch CBPP-zertifizierten ibo-Trainer konzernweit die Mitarbeiter und Führungskräfte des Versicherers. In den verschiedenen Seminaren wurden die Elemente der Hausstandards zum Prozessmanagement zielgruppenspezifisch aufbereitet und vermittelt:

- Führungskräfte und Prozessverantwortliche wurden in einer komprimierten Veranstaltung sensibilisiert, in Prozessen zu denken und zu handeln.
- Ausgewählten Prozessmanagern und Prozessteammitgliedern wurde in einem intensiven Seminar die für sie wesentlichen Werkzeuge zur Prozessgestaltung und -steuerung vermittelt.
- Die zentral wie dezentral eingerichteten Prozessmanagement-Berater wurden in einer Seminarreihe vertieft und zu allen Werkzeugen und Regelungen zum haus-eigenen Prozessmanagement fit gemacht. Mit dieser Weiterbildung waren die Teilnehmer Ende 2010 bestens vorbereitet, die internationale Zertifizierung zum CBPP (Certified Business Process Professional) erfolgreich zu bestehen.



Beispiel für ein firmeninternes Schulungskonzept

Was unsere Seminare 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, SaarLB

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.

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 Prozessthemen beherrschen.

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.

Über den Tellerrand schauen. In Kontakt bleiben - Herzlich Willkommen im Kreis unserer Alumni

Haben Sie das ibo-Zertifikat erhalten, laden wir Sie regelmäßig zu Alumni – also Ehemaligen – Veranstaltungen ein. Dort können Sie mit anderen Absolventen Ihrer Fachrichtung diskutieren und sich austauschen.

Wir geben jeweils unterschiedliche Anregungen: Impulsreferate von ehemaligen Teilnehmern, Praktikern oder Trainern, Unternehmensführungen oder Vorstellen und Ausprobieren neuer Methoden. So bleiben Sie zusätzlich auf dem aktuellen Stand der Diskussion und haben eine weitere Gelegenheit, über den eigenen Tellerrand der eigenen beruflichen Praxis hinweg zu schauen.



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 didaktisch gelungenem, vollständigen und konsistentem „roten Faden“. Sie erhalten somit umfangreiches Material für Ihre praktische Arbeit.



Praxishandbuch Prozessmanagement

Dr. Guido Fischermanns
9. Auflage 2010

511 Seiten
ISBN 978-3-921313-77-0
EUR 32,- / SFR 54,-

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

Unsere Trainer stellen sich vor

30



seit 1993 bei ibo

Auch die längste Reise beginnt mit dem ersten Schritt.

David Barcklow

Studium der Volkswirtschaftslehre, Konzentration auf Organisation, Personal- und Finanzwissenschaften; PMP, Certified Business Process Professional CBPP™. Themen: Projektmanagement, Organisations-, Präsentations- und Moderationstechniken sowie IT-Sicherheit und Geschäftsprozessoptimierung, Geschäftsführer und Gesellschafter von ibo.



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, ITIL-Foundation-Manager nach EXIN; Certified Business Process Professional CBPP™. Themen: Prozessmanagement, Organisation und Projektmanagement.



seit 1999 bei ibo

Weise Lebensführung gelingt keinem Menschen durch Zufall. Man muss solange man lebt, lernen, wie man leben soll.

Christian Eichhorn

Finanzökonom (EBS), Marketing- und BWL-Studium, Logotherapeutische Ausbildung. Zert. Projektmanagement-Fachmann (GPM); mehrjährige Erfahrungen in einer internationalen Großbank. Themen: Projektmanagement, Kommunikation, Managementtechniken und Arbeitsmethodik.



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; Six Sigma Black Belt, Certified Business Process Professional CBPP™. Themen: Projekt-, Prozess- und Organisationsmanagement, Lehrbeauftragter der Uni Gießen, Geschäftsführer und Gesellschafter von ibo.



seit 2010 bei ibo

Wer immer tut, was er schon kann, bleibt immer das, was er schon ist. (Henry Ford)

Christian Konz

Bankkaufmann, Dipl.-Kfm. MA/UWM, Wiss. Mitarbeiter, Doktorand am Fachbereich Wirtschaftswissenschaften der JLU-Gießen, Dozent für Personalmanagement, Organisation, Unternehmensführung sowie Management-Planspiele. Themen: Organisationsmanagement, Prozessmanagement.



seit 2008 bei ibo

Scio me nihil scire. (Sokrates)

Axel-Bruno Naumann

Bankkaufmann, Diplom-Kaufmann, Diplom-Volkswirt, Mentor für Makroökonomik, Collections Experte, Business Analyst; Certified Business Process Professional CBPP™. Themen: Prozessmanagement, Projektmanagement, Business Analyse.



seit 2004 bei ibo

Je tiefer das Problem, das ignoriert wird, desto größer die Chancen für Ruhm und Erfolg. (Heinz von Foerster)

Marc Richter

Diplom-Kaufmann (Univ.), Produktmanager Organisation, Six Sigma Black Belt, Certified Business Process Professional CBPP™, Systemischer Berater, Fachberater Prozessmanagement, Erfahrung in Organisation, Vertrieb, Controlling und Marketing; Themen ganzheitliches Prozess- und Organisationsmanagement.



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; Certified Business Process Professional CBPP™. Themen: Prozess- und Aufbauorganisation, Projektmanagement, Qualitätsmanagement und Präsentation.



seit 2010 bei ibo

Probleme sind Lösungen für andere Ziele! (Steve de Shazer)

Roger Schlegel

Bankkaufmann, Dipl. Bankbetriebswirt (Bankakademie), Organisationsberater, Prozessmanager, langjährige Führungserfahrung, systemischer Coach, Supervisor. Themen: Führung, Veränderung, Organisation und Prozessmanagement.



seit 2008 bei ibo

Ein Weg entsteht indem man ihn geht. (Chinesisches Sprichwort)

Dr. Oliver Schröder

Maschinenbaustudium, Dr.-Ing. (Kunststofftechnik), Coach- und Trainerausbildung, Erfahrung: Kostenoptimierung in Industrieprojekten, Einführung von Projektmanagement-Strukturen, Einführung von Systemen für Zielvereinbarungen und Mitarbeitergespräche, Krisen-Management in Industrieprojekten. Themen: Projektmanagement, Motivation, Kommunikation, Moderation, Präsentation, Führungskompetenz, Führen ohne Macht.

...und weitere Prozessmanagement-Trainer

Die Leistungen der ibo-Gruppe im Überblick

30 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 98210-300
 F: +49 641 98210-500
 ibo@ibo.de | www.ibo.de

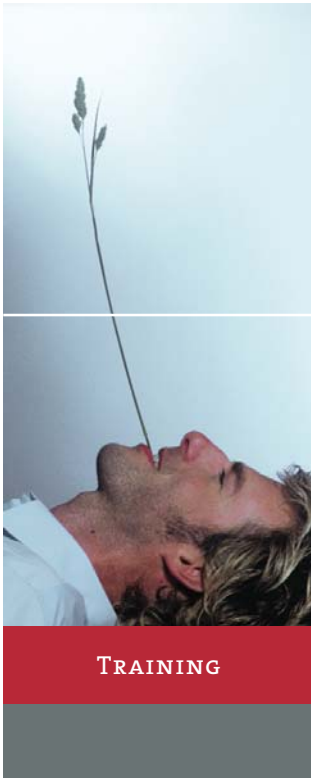
Wir können.

„Wir können“ ist grammatikalisch vielleicht nicht richtig, aber inhaltlich korrekt. Wir sind Profis aus der Praxis mit eingehender Berufserfahrung aus den unterschiedlichsten Branchen. Fachliche, methodische und soziale Kompetenz machen uns aus. Aufgabenstellung und Ziel gehen wir methodisch und fachlich kompetent an. So stellen wir sicher, dass Ihre Lösung praktikabel ist. Wenn wir nach einer intensiven Auftragsklärung mit Ihnen sagen „Das machen wir“, dann können wir das auch. Punkt.

Sympathisch anders.

Schon wieder kein ganzer Satz. Obwohl wir das natürlich können. Da sind wir keine Ausnahme. Wir sind eine Ausnahme, wenn es um den Umgang mit Ihnen und Ihren Mitarbeitern geht. Wir sind angenehm anders – sagen unsere Kunden. Seminarkonzepte, Teilnehmerunterlagen und Berichte sind kopierbar. Menschen sind es nicht. Wir vertrauen einander, sind ehrlich, fair und leben eine Fehler- und Feedbackkultur. Wir sind uns unserer Stärken bewusst, stolz auf unseren Ruf und können auch über uns selbst lachen. Sympathisch anders ist die Atmosphäre, die Sie bei der Arbeit mit uns kennen lernen. Denn bei aller Kompetenz und Professionalität bleiben wir Mensch – geprägt von Respekt und Wertschätzung für unsere Kunden.

	Beratung	Software	Training	Verlag
Organisationsmanagement	Flexibilitäts-, Effizienz-, Qualitätsmanagement	ibo Alea ibo Personalbemessung ibo Aufbau-Manager	Organisator/in, Consultant, Business Analyst mit ibo-Zertifikat	Organisation und Business Analysis - Methoden und Techniken
Prozessmanagement	Prozessoptimierung und -steuerung, Einführung Prozessmanagement	ibo Prometheus ibo Process-Designer ibo Process-Manager ibo Process-Analyser ibo Prometheus.NET	Prozessmanager/in mit ibo-Zertifikat, Six Sigma Belts, CBPP™-Zertifizierung	Praxishandbuch Prozessmanagement
Projektmanagement	Portfoliomanagement, Projektmanagement, Projektservices	ibo netProject	PM-Fachmann/-frau, Projektleiter/in, Projektmanager/in mit ibo-Zertifikat	Ganzheitliches Projektmanagement
Change Management	Organisationsentwicklung, Teamentwicklung, Coaching		Change Management-Berater/in, Coach mit ibo-Zertifikat	Change Management – (Über-)Leben in Organisationen



ibo Training

Prozessmanagement | Organisationsmanagement
Projektmanagement | Change Management



ibo Beratung und Training GmbH | Im Westpark 8 | D-35435 Wetztenberg
T: +49 641 982 10-300 | F: +49 641 982 10-500
ibo@ibo.de | www.ibo.de