

Die Optimierung von abteilungsübergreifenden Prozessen bekommt einen immer größeren Stellenwert. Einfache Methoden und eine behutsame Vorgehensweise gelten als Voraussetzungen für ein erfolgreiches Prozessmanagement.

### Ihr Nutzen

Sie wissen, wie Sie Prozesse in Ihrem Unternehmen erheben, einführen und steuern können. Sie verfügen über Werkzeuge, um Prozesse nach Kunden-, Kosten- und Schnittstellensicht zu durchleuchten. Sie können Prozessänderungen in Ihrem Unternehmen durchführen.

### Voraussetzungen

keine

### Preis pro Teilnehmer

EUR 1150,- exklusive der gesetzlichen MwSt.

### Seminardauer

2 Tag(e)/Day(s)

### Hinweise

Sämtliche Empfehlungen im Seminar basieren auf ITIL-Best Practices.

Version: N/A

### Seminarinhalte

#### Tag 1

##### \* Grundlagen des Prozessmanagements:

- Der Begriff "Prozess" und Abgrenzungen
- Prozessaufgaben
- Erfolgsfaktoren und Hemmnisse

##### \* Vorgehensweisen zur Erhebung:

- Auswahl Erhebungsmethode
- Fragetechniken

##### \* Prozessanalyse:

- Kundenorientierungsanalyse
- Aufgaben- und Informationsanalyse
- Ursachen- und Wirkungsanalyse
- Definition und Erarbeitung von Verbesserungen

#### Tag 2

##### \* Darstellung von Prozessen:

- Vor- und Nachteile der Darstellungsformen
- Grenzen und Beispiele aus der Beratungspraxis
- Simulation und Feedback zu Erhebungsworkshops

##### \* Prozessidentifikation und -dokumentation:

- Erstellung von Prozessbeschreibungen
- Bestimmung von Prozessgrenzen
- Abgrenzung zu anderen Prozessen
- Gestaltung von Prozess-Landkarten

##### \* Gestaltung von Sollprozessen:

- Definition von Prozessverbesserungszielen
- Erfolgsfaktoren und Stolpersteine
- Teamzusammensetzung
- Einführungsstrategien

