

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.

### Preis pro Teilnehmer

EUR 900,- exklusive der gesetzlichen MwSt.

### Seminardauer

2 Tag(e)

### 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 Erhebungswrkshops

\* 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

### Voraussetzungen

keine

### Hinweise

Sämtliche Empfehlungen im Seminar basieren auf ITIL-Best Practices.

Version:

Unsere BildungsberaterInnen stehen Ihnen gerne zur Verfügung. Innsbruck +43 (0)512 36 47 77, Salzburg +43(0)662 45 01 74.

