



Managementseminar

Prozessorientierung (Geschäftsprozessmanagement)

Die Anforderungen an Unternehmen steigen ständig. Beispiele dafür kann man den Schlagworten wie Globalisierung und Internationalisierung der Märkte, kürzere Produktlebenszyklen, Preisverfall, Kostendruck, gesättigte Käufermärkte und steigende Kundenforderungen entnehmen. Den wachsenden Anforderungen werden nun auch die Managementsysteme immer mehr gerecht. Die Prozessorientierung wird in Zukunft immer wichtiger, um Zeiten, Qualität, Kosten und Flexibilität in Einklang zu bringen. Das Geschäftsprozessmanagement ist ein geeignetes Konzept, dies zu bewältigen.

Beschreibung

Einleitung

- Weiterentwicklung der Norm
- Probleme und Geschäftsprozessmanagement als Lösung
- Prozessorientiertes Qualitätsmanagement

Geschäftsprozessmanagement

- Kundenbezug und -orientierung
- Aufbau- und Ablauforganisation
- Primäre und sekundäre Geschäftsprozesse
- Gewichtung der Prozesse

SWOT-Analyse

Geschäftsprozesse gestalten

- Identifizierung, Gestaltung und Beschreibung
- Prozessmodelle und Prozesslandkarten
- Prozessbeschreibungen und Prozessdokumentation

Das Turtle-Modell

- Erstellung und Risikobetrachtung

Geschäftsprozessvisualisierung und Verantwortungen

- Geschäfts- und Teilprozesse

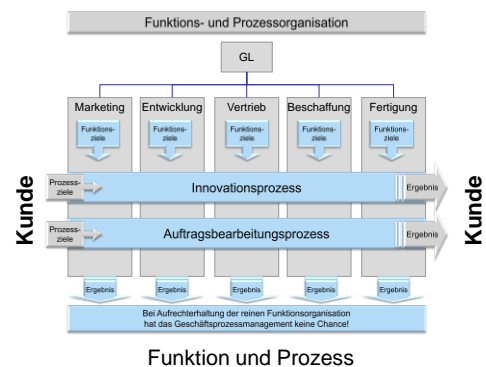
Prozess- und Controllingplanung und Leistungssteigerung

- Leistungsparameter Kundenzufriedenheit
- Leistungsparameter Zeiten und Termine
- Leistungsparameter Qualität
- Leistungsparameter Kosten
- Ziele und Aufgaben
- Prozessaudits
- KIZEN

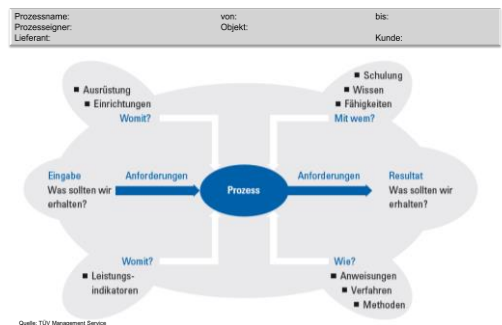
Einführung des Geschäftsprozessmanagements

- Die Positionierungsphase
- Die Identifizierungsphase
- Die Implementierung

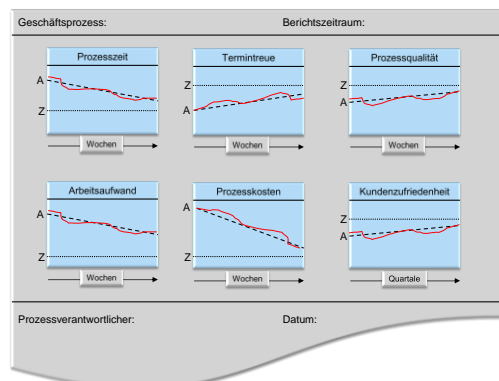
Lernerfolgskontrolle



Funktion und Prozess



Das Turtle-Modell



Der Prozessbericht