



TAG DER OFFENEN TÜR, 12.09.2019

HERZLICH WILLKOMMEN!



BILDUNG. FREUDE INKLUSIVE.

PROZESSMANAGEMENT KENNEN - LERNEN

Workshop

Nadja Walser

Wer macht
was,
wann,
wie und womit?



Was ist Prozessmanagement?



BILDUNG. FREUDE INKLUSIVE.

Prozessmanagement beschäftigt sich mit

- der **Identifikation**, → ich kenne meine Geschäftsprozesse
- der **Gestaltung** → ich gestalte meine Geschäftsprozesse
- der **Dokumentation** → ich dokumentiere meine Geschäftsprozesse
- der **Implementierung**
- der **Steuerung und Verbesserung**

von **Geschäftsprozessen**

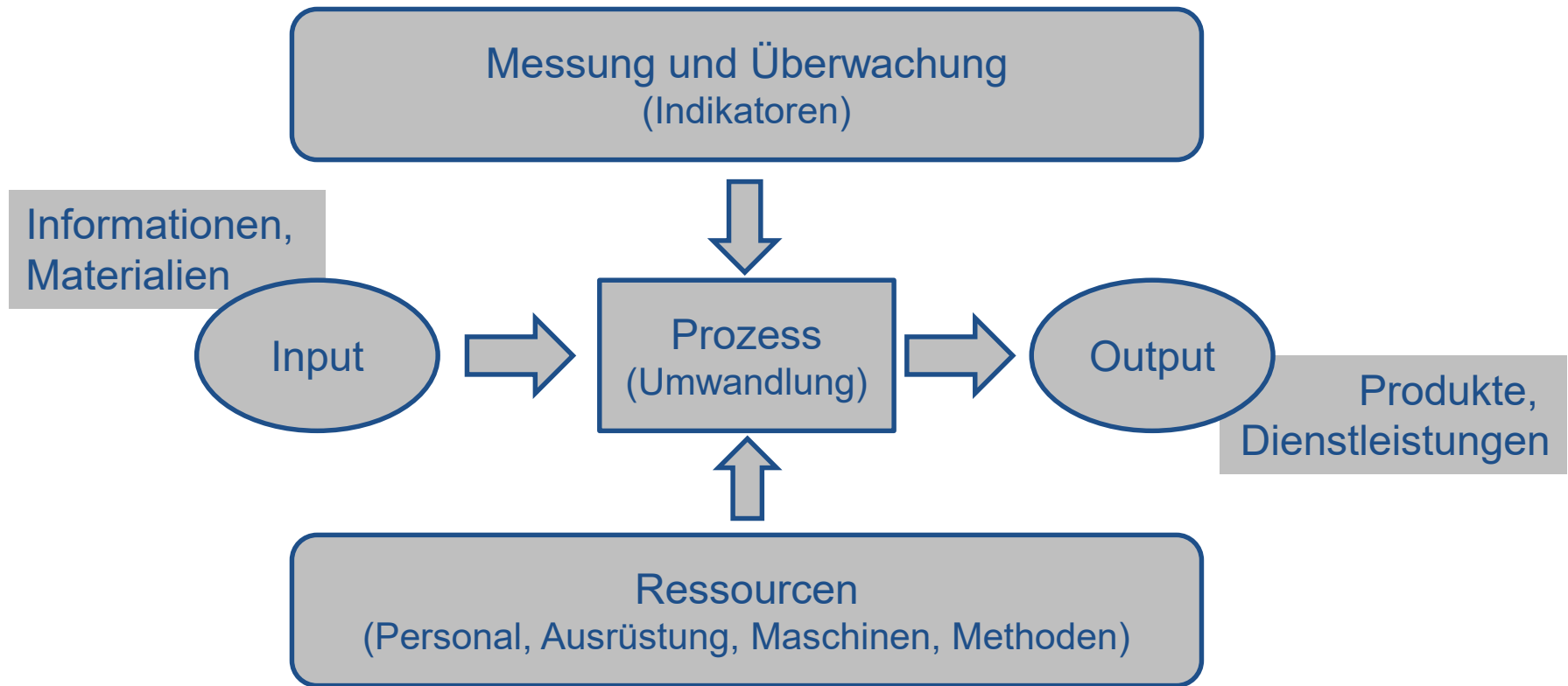
*Wer die Prozesse im Unternehmen nicht beherrscht,
beherrscht das ganze Unternehmen nicht.*

W. Edwards Deming

Was ist ein Prozess?



BILDUNG. FREUDE INKLUSIVE.



Ein Prozess ist eine Zusammenstellung von Aktivitäten, der eine oder mehrere Arten von Input benötigt und Output erzeugt, der für den Kunden von Wert ist.

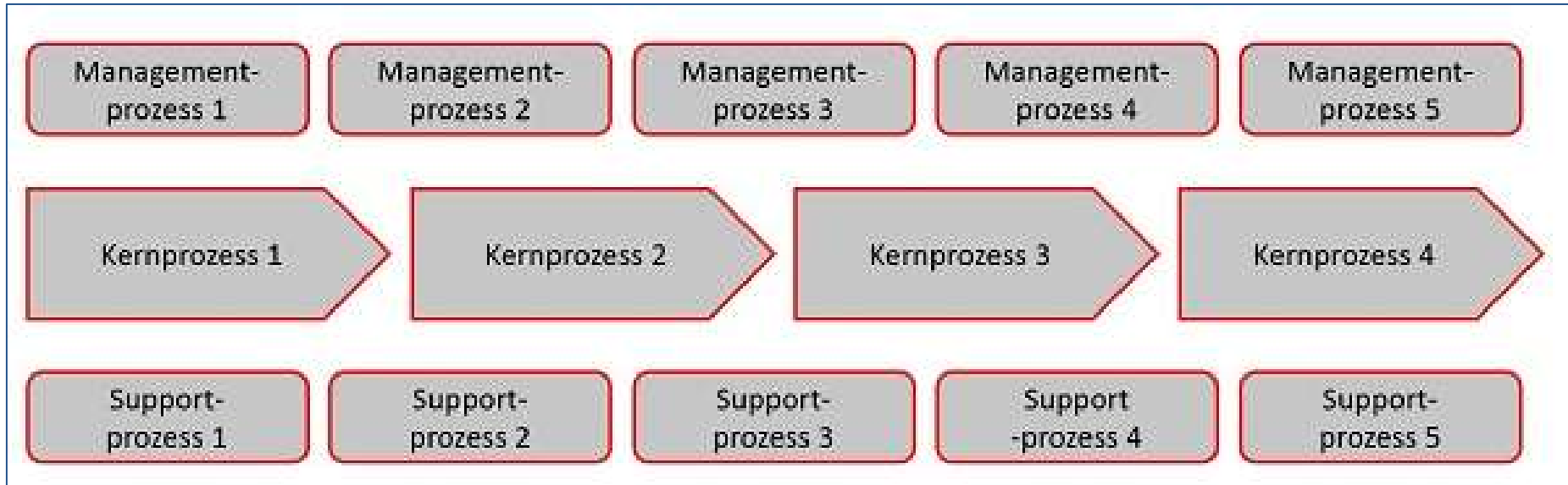
Jeder Prozess

- hat einen Anfang und ein Ende
- hat einen oder mehrere Auslöser
- hat einen Eigentümer (Prozesseigner)
- kann in seinem üblichen Ablauf beschrieben werden
- braucht Vorgaben (Ziele u. Bewertungskriterien) für das Ergebnis
- hat Verbesserungspotential
- hat Kunden (interne und/oder externe)
- braucht regelmäßige Überprüfung (z.B. Funktioniert der Prozess immer? Funktioniert er gut?)

Vom Prozess zur Prozesslandkarte



BILDUNG. FREUDE INKLUSIVE.



Ein Prozess kommt selten allein ...

- Prozesslandkarte ist eine systematische Aufstellung aller (Haupt)prozesse einer Organisation
- Richtet sich nicht nach der Aufbauorganisation

Wertschöpfungskette



BILDUNG. FREUDE INKLUSIVE.



„Jedes Unternehmen ist eine Ansammlung von Tätigkeiten, durch die sein Produkt entworfen, hergestellt, vertrieben, ausgeliefert und unterstützt wird. All diese Tätigkeiten lassen sich in einer Wertkette darstellen.“

Wertschöpfungskette nach Michael E. Porter

Checkliste Prozessmanagement / -verbesserung

PHASEN

FOCUS

	Strategieentwicklung	Identifikation & Dokumentation	Prozessanalyse & Konzipierung Soll-Prozesse	Implementierung & Umsetzung	Monitoring & Controlling	Optimierung & Weiterentwicklung
PHASEN	<ul style="list-style-type: none"> □ Abgleich mit Unternehmensstrategie □ Ziele definieren □ Kundenfokus □ Strukturen & Verantwortlichkeiten 	<ul style="list-style-type: none"> □ Prozesse identifizieren □ Prozesse erheben □ Prozesse dokumentieren 	<ul style="list-style-type: none"> □ Schwachstellen identifizieren □ Soll Prozesse erarbeiten □ Verbesserungsmaßnahmen definieren □ Meßkennzahlen definieren 	<ul style="list-style-type: none"> □ Soll Prozesse implementieren 	<ul style="list-style-type: none"> □ Prozessergebnisse messen und evaluieren □ Maßnahmen ableiten & umsetzen 	<ul style="list-style-type: none"> □ Verbesserungspotentiale erkennen □ Prozesse kontinuierlich verbessern
FOCUS	<p>Check Ausgangssituation:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Vision / Leitbild ✓ Nutzen, Leistung, Angebot, Qualitätspolitik ✓ SMARTe Ziele ✓ Digitalisierung 	<p>Methoden:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Interview ✓ Bildkarten ✓ Process Walk ✓ Workshop ✓ COPIS/ SIPOC ✓ Turtle Methode 	<p>Methoden:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Momente der Wahrheit ✓ Schwachstellen- & Wertanalyse ✓ Durchlaufzeiten ✓ Prozesskosten ✓ Benchmarks ✓ Prozess-Einfluss Faktoren ✓ SWOT Analyse 	<p>Methoden:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Stakeholdermanagement ✓ Quick-Win Strategie ✓ Phasenplan für Einführung ✓ Reguläres Projektmanagement 	<p>Methoden:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Input / Prozess / Output-Kennzahlenmonitoring ✓ Focus definieren: Effizienz, Effektivität, Qualität ✓ Six Sigma 	<p>Methoden:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ KVP ✓ Jährliches Prozess Review ✓ Kennzahlenanalyse



TAG DER OFFENEN TÜR, 12.09.2019

DANKE FÜR IHR INTERESSE!



BILDUNG. FREUDE INKLUSIVE.

Möchten Sie die Unterlagen von diesem und allen anderen Vorträgen/Workshops vom heutigen Tag der offenen Tür in digitaler Form zugeschickt bekommen, dann füllen Sie bitte folgendes Online-Formular aus:

www.bfi.wien/workshops