



PROCESS EXCELLENCE

.CPC

Zielstellungen der Prozessveränderung.

Interne Ursachen, externe Vorgaben, Standards oder Regularien – die Gründe, weshalb Unternehmen ihre Prozesse dokumentieren, standardisieren oder optimieren möchten, sind genauso vielfältig wie die damit verbundenen Zielstellungen.



„Prozessprojekte sind nur dann erfolgreich, wenn die Akzeptanz der Mitarbeiter und die Unterstützung des Managements sichergestellt wird.“
Jens Wilke, Senior Manager bei CPC

Die **Arbeitsabläufe** sollen für Unternehmensbereiche, Geschäftsbereiche oder die gesamte Organisation **standardisiert** werden.

Durch Prozessoptimierung sollen **Kosten eingespart** werden.

Für eine Zertifizierung oder einen Audit müssen bekannte **Arbeitsabläufe dokumentiert** werden.

Aufgrund eines Mergers oder einer Akquisition sollen **Prozesse standardisiert** werden.

Das **Prozesswissen** im Unternehmen soll **frei verfügbar** sein, um lange Einarbeitungszeiten und Know-how-Verlust zu vermeiden.

Die **Prozesse** sollen von einem Projekt in die **Linienorganisation übergeben** werden.

Für jede dieser Herausforderungen gilt es, ein maßgeschneidertes Vorgehen zu definieren. Reicht es für eine Zertifizierung, die Arbeitsabläufe aufzunehmen und strukturiert zu dokumentieren, so umfasst die Einführung einer prozessorientierten Organisation mit durchgängigen End-to-End-Prozessen alle Komponenten des Prozessmanagements: von der Prozessdokumentation über die Prozessoptimierung bis hin zur organisationsweiten Implementierung.



Unser modularer Lösungsbaukasten.

Abhängig von den Zielen der Prozessveränderung bauen wir gemeinsam mit unseren Kunden ein maßgeschneidertes Vorgehen – bestehend aus einem, mehreren oder allen der folgenden Module.



Modul 1

**Concept –
Umfang, Detailtiefe und Ziele der
prozessorientierten Organisation.**

Zunächst legen wir gemeinsam mit unserem Kunden den Umfang fest, der prozessorientiert gestaltet werden soll. Sollen die Management-, wertschöpfenden und unterstützenden Prozesse der gesamten Organisation, eines Geschäftsbereichs oder eines Unternehmensbereichs betrachtet werden?
Gleichzeitig bestimmen wir die erforderliche Detailtiefe, die bei der Ausgestaltung der prozessorientierten Organisation angesetzt wird.
Außerdem legen wir mit unserem Kunden die Optimierungsziele fest und priorisieren diese. Optimierungsziele sind typischerweise Zeit, Qualität und Kosten.

Modul 2

Process Documentation – mit Methode

In strukturierten Interviews nehmen wir mit den Prozessbeteiligten gemeinsam die IST-Prozesse in der erforderlichen Detailtiefe auf. Die Prozessdokumentation erfolgt nach einer gemeinsam festgelegten Methodik (zum Beispiel auf Basis von BPMN 2.0)



Modul 3

Communication Concept – frühzeitige Einbindung der Stakeholder

Ohne die gezielte und frühzeitige Einbindung der relevanten Stakeholder wird das Vorhaben aller Voraussicht nach scheitern. Wenn beispielsweise der Produktionsbereich seine Organisationsstrukturen prozessorientiert umgestaltet, dabei aber die angrenzenden Bereiche nicht ausreichend integriert, wird es an den Schnittstellen zu Spannungen und Fehlern kommen. Ein Kommunikationskonzept, das alle relevanten Stakeholder identifiziert, die Art der Einbindung definiert und die Kommunikationsmaßnahmen festlegt, ist daher unverzichtbarer Bestandteil eines nachhaltigen Change Management.



**„Um Nachhaltigkeit zu erreichen,
müssen die relevanten Stakeholder
von Beginn an eingebunden sein.“**
Sebastian Keim, Senior Manager bei CPC



Modul 4

Process-Review – Aktuelle Schwachstellen schonungslos aufdecken.

Bei bereits bestehenden Prozessen führen wir zunächst einen **Prozess-Review** durch. Oft ist die Zusammenarbeit nicht ausreichend definiert, da zentrale Fragen unbeantwortet bleiben:

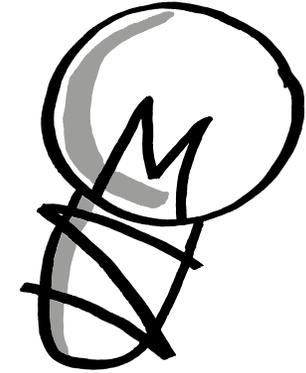
- . Welche Rollen gibt es? Welche Rolle hat welche Aufgaben, Kompetenzen und Verantwortlichkeiten?
- . Wer arbeitet wem zu und in welcher Reihenfolge?
- . Welche Liefergegenstände gibt es und von wem werden sie erstellt?
- . Welche Liefergegenstände sind verpflichtend, welche haben einen eher unterstützenden Charakter?
- . Wie arbeiten die verschiedene Rollen und Bereiche zusammen und welche Schnittstellen gibt es?

Die aktuellen Schwachstellen und Handlungsfelder in den Arbeitsabläufen und allem, was damit zusammenhängt, werden schonungslos aufgedeckt.



„Conference Room Simulations zielen auf die frühzeitige Qualität in Projekten ab.“

Diana Herr, Manager bei CPC



Modul 5

Process Design – Optimierung von Prozessen, Rollen und Liefergegenständen.

Im Process Design identifizieren wir Optimierungspotenziale gemeinsam mit den Prozessbeteiligten. Hier setzen wir auf kreative Methoden, wie zum Beispiel die „6-3-5-Methode“. Bei komplexeren Arbeitsabläufen bietet sich unsere Solution „**Conference Room Simulation**“ an. In einem realitätsnahen Praxistest simulieren wir verschiedene Varianten der künftigen Prozesse mit den relevanten Stakeholdern. Zum Process Design gehört auch die Definition und Beschreibung von Rollen, Liefergegenständen und Schnittstellen.

Modul 6

Integration – Konsequente Integration der Prozesse in einer oder mehreren Organisationen.

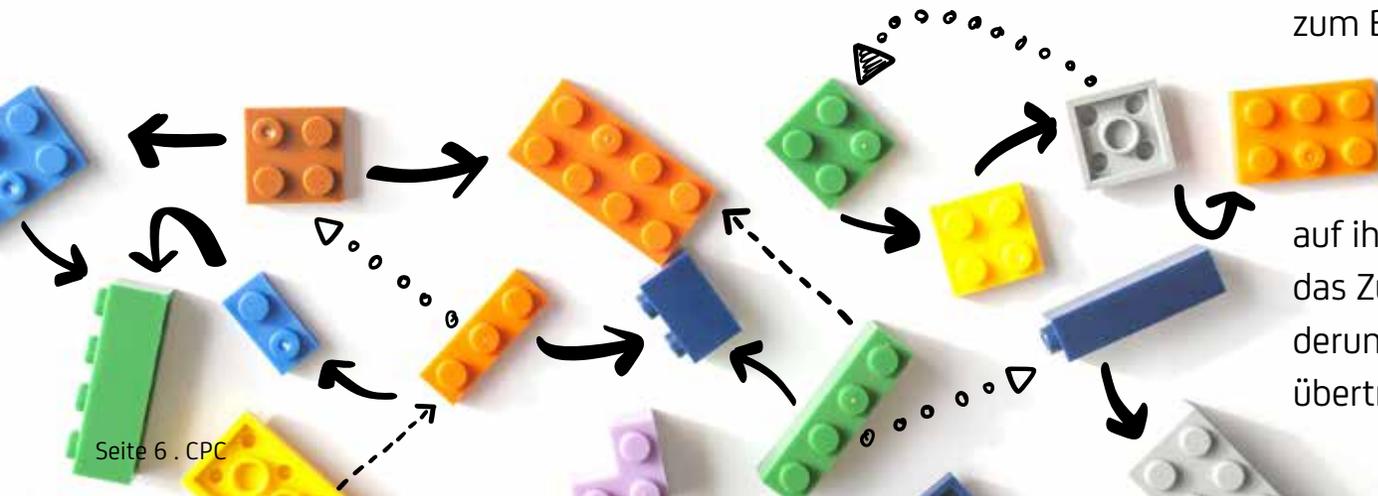
Nach dem Prozess-Design gilt es, die neuen Prozesse und Organisationsstrukturen mit den angrenzenden Organisationen und Bereichen zu integrieren. Hierbei nutzen wir (erneut) unsere Solution „**Conference Room Simulation**“: Die neuen Prozesse, Rollen, Liefergegenstände und Schnittstellen werden gemeinsam mit den relevanten Stakeholdern simuliert. Fehler, Lücken und Konflikte werden vor der Implementierung identifiziert. Das spart Zeit und Geld. Außerdem entsteht unter den Beteiligten ein gemeinsames Verständnis für die neuen Prozesse und gesteigertes Commitment für die neuen Abläufe.

Modul 7

Implementation – Nachhaltige Implementierung der neuen prozessorientierten Organisation

Bei der Implementierung geht es darum, Mitarbeiter in den neuen Prozessen und Rollen zu schulen und Akzeptanz für die neue prozessorientierte Organisation zu schaffen. Auch hier setzen wir auf bewährte Lösungen: zielgruppenspezifische Trainings und gezielte Kommunikationsmaßnahmen bilden die Basis. Bewährte eigenentwickelte Implementierungstools, zum Beispiel die „**Prozesswerkstatt**“, sorgen für Nachhaltigkeit: Jeder

Mitarbeiter übernimmt bei diesem Format genau die Aufgaben, die ihn später auch im realen Arbeitsalltag erwarten. In einer Testumgebung werden die neuen Prozesse, Schnittstellen und Rollen auf ihre Funktionsfähigkeit und Akzeptanz geprüft. Die Werkstatt fördert das Zusammenspiel der Mitarbeiter sowie das Verständnis für die Veränderung. Dadurch werden die neuen Arbeitsabläufe schneller in die Praxis übertragen.



Modul 8

Process Management – Basis für kontinuierliche Prozess- verbesserungen.

Im Rahmen des Process Managements werden standardisierte Strukturen (Rollen, Verantwortlichkeiten, Gremien und Rahmenbedingungen) für eine **Process Governance** geschaffen. Dies ist die Basis für zukünftige Prozessveränderungen und -verbesserungen sowie die Einführung neuer Prozesse in der Organisation.



„Das A und O für die erfolgreiche Implementierung prozessorientierter Organisationen ist die Akzeptanz aller Mitarbeiter.“
Jan Philipp Hölz, Senior Manager bei CPC



Ihre Vorteile auf einen Blick.

Für die erfolgreiche Einführung einer prozessorientierten Organisation ist ein erfahrener Partner in puncto Veränderungen der kritische Erfolgsfaktor. Denn die meisten Mitarbeiter haben massive Vorbehalte, wenn es um Änderungen ihrer gewohnten Strukturen und Prozesse geht. Profitieren Sie von unserem Know-how als führende Change Management Beratung Deutschlands.

PRAKTIKABILITÄT

Unsere Prozessexperten geben Lösungen nicht vor. Wir bieten unseren Kunden durch Wissens-transfer und Formate wie die „Conference Room Simulation“ die Möglichkeit, gemeinsam die bestmöglichen Lösungen zu finden. Dadurch schaffen wir die Voraussetzung, dass die Ergebnisse in der Praxis gelebt werden – statt im Archiv zu verstauben.

SKALIERBARKEIT

Unsere Vorgehensweise ist für große Konzerne und mittelständische Unternehmen gleichermaßen anwendbar.

ERLEBBARKEIT

Über bewährte Tools wie die „Prozesswerkstatt“ stellen wir sicher, dass die neuen Rollen und Prozesse in der Breite erlebt und verinnerlicht werden. So verankern wir Veränderungen nachhaltig in der Organisation.

MODULARER BAUKASTEN

Durch unser modulares Vorgehen bieten wir unseren Kunden maßgeschneiderte Lösungen – von der Prozessdokumentation über die Prozessoptimierung bis hin zum Prozessmanagement. Von der Konzeption bis zur Implementierung prozessorientierter Organisationsmodelle. Im Fokus steht dabei immer die Effizienzsteigerung der Arbeitsabläufe – ob für einzelne Bereiche oder das gesamte Unternehmen.

AKZEPTANZ

Ob unsere Kunden in Deutschland, Brasilien oder in China operieren, wir achten stets auf die kulturellen und nationalen Gegebenheiten des Unternehmens sowie des Landes. Alle relevanten Stakeholder werden frühzeitig identifiziert und gezielt eingebunden. Das schafft Akzeptanz und Commitment.





Einführung einer prozessorientierten Organisation.



Ein führender Automobilhersteller steht vor der Herausforderung, dass aufgrund der globalen Unternehmensstruktur die IT-Systeme stärker integriert werden müssen und Projekte immer mehr Bereiche umfassen. Gleichzeitig stellt die Konzern-IT fest, dass in Projekten keine „gemeinsame Sprache“ mehr gesprochen wird und heterogene Arbeitsabläufe eine effiziente Zusammenarbeit verhindern.

Wie konnte es dazu kommen?

Aufgrund von historisch gewachsenen Strukturen und fast autark operierenden IT- und Fachbereichsabteilungen sind über Jahre Prozesse und Rollen entstanden, die wenig miteinander gemein haben.

Die Lösung:

Über die Einführung einer prozessorientierten Organisation in der konzernweiten IT werden Strukturen und Prozesse unter Einbindung der Fachbereiche über eine Laufzeit von zwei Jahren harmonisiert.

Unser Vorgehen:

1

Betrachtung des Status Quo

- . Bestehende Prozesse auf den Prüfstand gestellt
- . Best Practices gesammelt und validiert
- . Templates optimiert
- . Potenziell unterstützende Systeme evaluiert

2

Entwicklung eines einheitlichen, übergreifenden Prozessmodells

- . Standardisierung von Prozessen
- . Standardisierung von Rollen
- . Standardisierung von Liefergegenständen
- . Gleichzeitiger Berücksichtigung von Best Practices

3

Validierung und Optimierung des Modells mit den Experten aus den einzelnen IT-Abteilungen

- . Qualitätssicherung des Prozessmodells in „Conference Room Simulations“ mit mehr als 100 repräsentativen Use Cases
- . Validierung aller Schnittstellen zu den angrenzenden Prozessdomänen
- . Einüben und Verinnerlichen der Rollen und deren Zusammenspiel in Trainings und „Prozesswerkstätten“

4

Schaffung von Commitment

- . Überzeugung des Managements von der Funktionsfähigkeit des Modells.

Erzielter Nutzen:

- . Projekte, Linienorganisationen und Zusammenarbeitsmodelle zwischen unterschiedlichen Abteilungen in der IT können schneller und einfacher aufgesetzt werden, da das eingeführte Prozessmodell einen replizierbaren „Blueprint“ liefert.
- . Die Schnittstellen zu den Fachbereichen sind transparent und ermöglichen eine effiziente Zusammenarbeit.
- . In Projekten wird nun eine einheitliche Sprache gesprochen – weltweit.

Nehmen Sie direkt Kontakt mit uns auf:

CPC Unternehmensmanagement AG
The Squire 11
Am Flughafen
60549 Frankfurt am Main
www.cpc-ag.de



contact@cpc-ag.de
T +49-69-56 03 03 03
www.cpc-ag.de

Oder sprechen Sie mit einem unserer Experten über Ihr Vorhaben:



DIRK THATER
SENIOR MANAGER
M +49-160-97 43 61 86
dirk.thater@cpc-ag.de



JAN PHILIPP HÖLZ
SENIOR MANAGER
M +49-171-675 45 41
jan-philipp.hoelz@cpc-ag.de