



# ZWH

Zentralstelle für die  
Weiterbildung im Handwerk

**Geschäftsprozessoptimierung (GPO)**

Eine Initiative für Berufsbildungsstätten des Handwerks



## GPO - Entwicklungsgeschichte

2004 - 2007

### **BIBB- Modellversuch**

Internetgestütztes  
Management-  
informationssystem  
für das Bildungs-  
management in  
ÜBS (IMI)

2005

### **PulseRate- Benchmarking**

Entwicklung des  
ZWH-Benchmarkings  
auf der Basis des  
PulseRateBenchmarkings  
der schweizer  
Firma PerformNet AG

2005

### **Erprobung und Anpassung**

durch Bildungsstätten  
der HWK für München  
und Oberbayern, der  
HWK Mannheim und  
der HWK Lüneburg-  
Stade

2008

### **Namensänderung des Verfahrens**

in Absprache mit  
dem ZDH von  
„ZWH-Benchmarking“  
in „ZWH-Geschäfts-  
prozessoptimierung  
(GPO)



## GPO - Teilnehmerentwicklung

**2005**

**5 neue TN**

HWK München  
HWK Mannheim  
HWK Lüneburg-Stade  
HWK Braunschweig  
HWK Hildesheim

**2006**

**2 neue TN**

HWK Hamburg  
HWK Aachen

**2007**

**8 neue TN**

HWK Bielefeld  
HWK Cottbus  
HWK Münster  
HWK Freiburg  
HWK Oberfranken  
HWK Dresden  
HWK Kassel  
HWK Düsseldorf

**2008**

**12 neue TN**

HWK für Schwaben  
HWK Potsdam  
HWK Südwestfalen  
HWK Dortmund  
HWK Erfurt  
HWK Halle  
HWK Karlsruhe  
HWK Wiesbaden  
HWK Saarland  
HWK Osnabrück  
HWK Stuttgart  
HWK Magdeburg



Zentralstelle für die Weiterbildung im Handwerk

## GPO - Grundsatz

... die Idee ist einfach und effektiv ...

Bildungsorganisationen profitieren voneinander -  
durch den Austausch von Erfahrungen und guten Lösungen





## **GPO – Ablauf des Verfahrens**

**Abfrage  
vorhandener Prozesse**

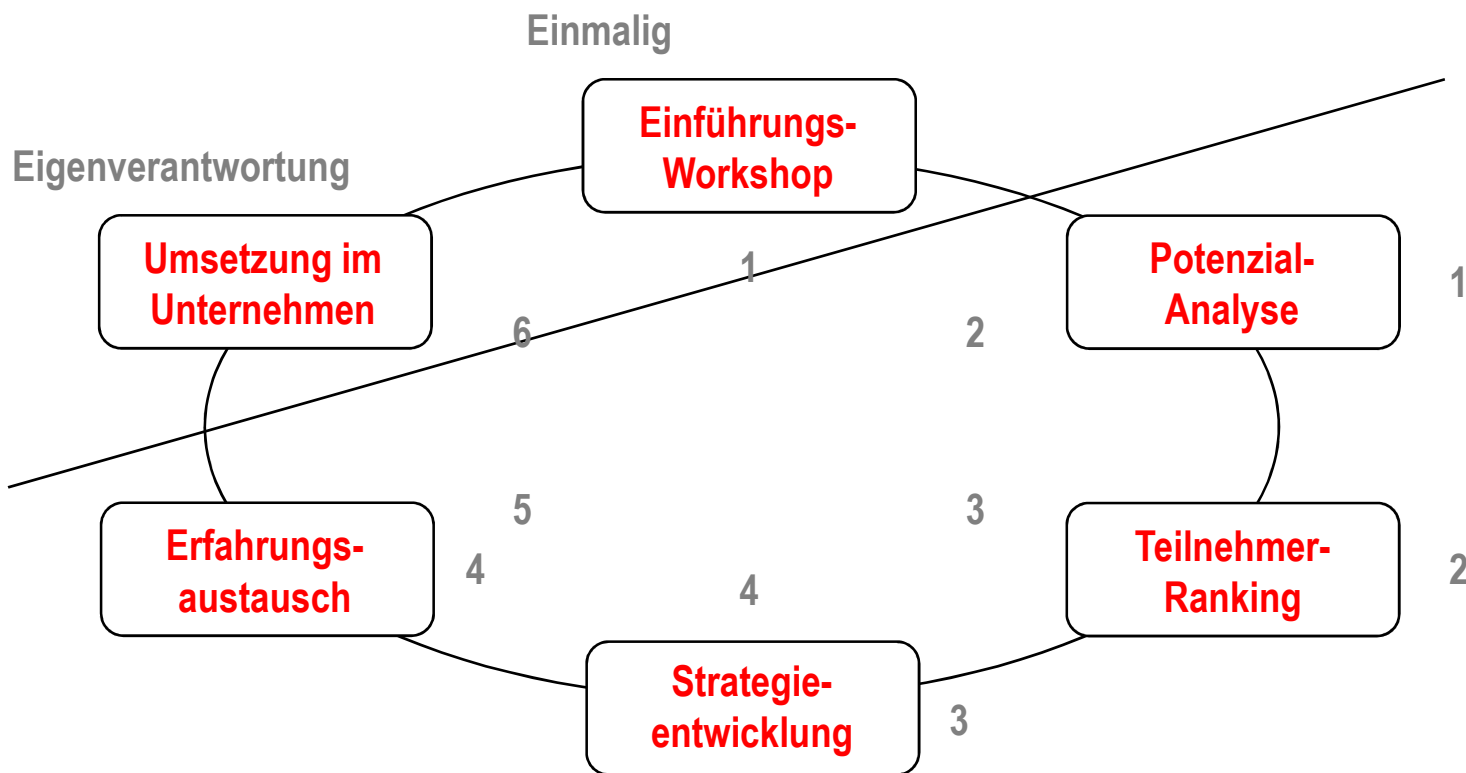
**Visualisierung  
des Status Quo**

**Vergleich  
mit Anderen**

**Austausch  
guter Lösungen**

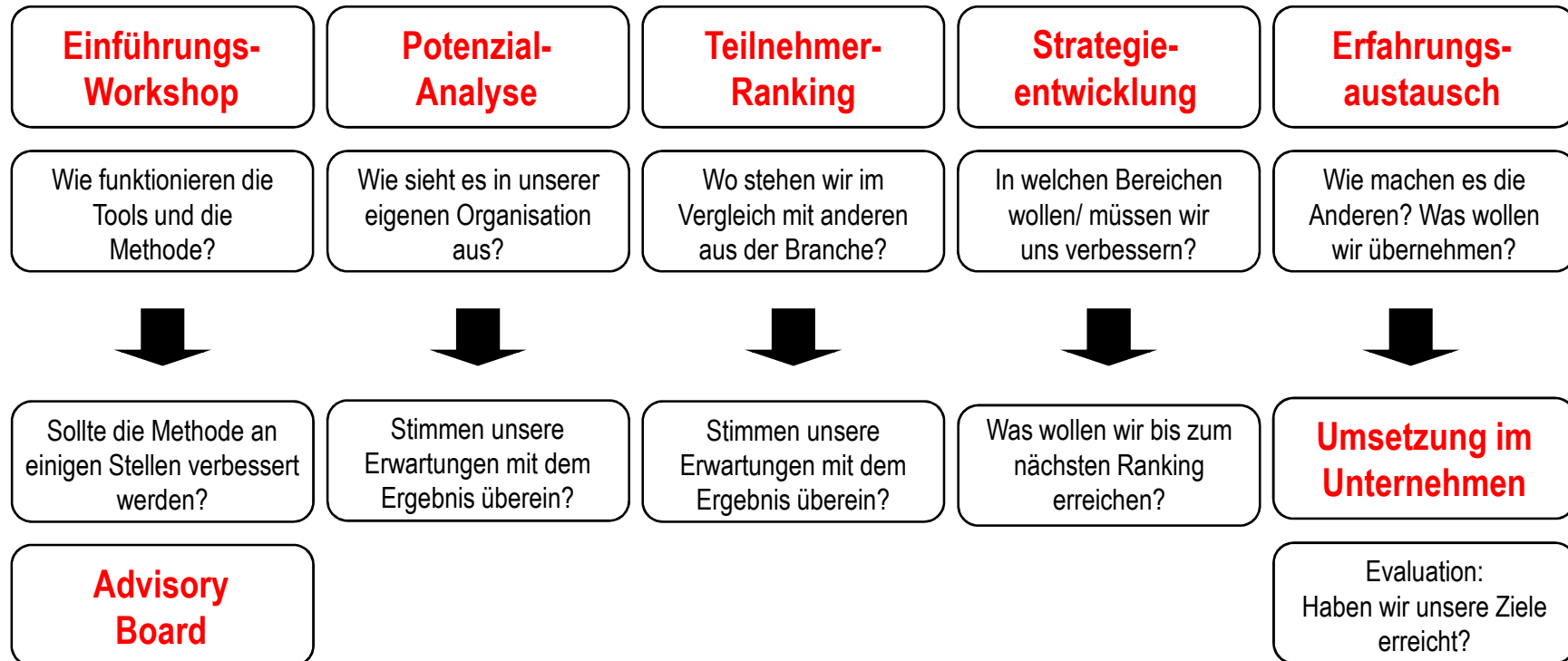


## GPO – Ablauf des Verfahrens





## GPO – Ablauf des Verfahrens





## GPO – Zeitlicher Aufwand

|                                  |                               |                                |                                   |                                  |
|----------------------------------|-------------------------------|--------------------------------|-----------------------------------|----------------------------------|
| <b>Einführungs-<br/>Workshop</b> | <b>Potenzial-<br/>Analyse</b> | <b>Teilnehmer-<br/>Ranking</b> | <b>Strategie-<br/>entwicklung</b> | <b>Erfahrungs-<br/>austausch</b> |
| <b>1 Tag</b>                     | <b>3 Tage</b>                 | <b>0 Tage</b>                  | <b>2 Tage</b>                     | <b>3 Tage</b>                    |

Durchschnittswerte inklusive Zeitaufwand für Workshops  
und die eigenständige Bearbeitung im Bildungszentrum





## GPO – Potenzialanalyse

|          |                       |                         |
|----------|-----------------------|-------------------------|
| <b>S</b> | Strategieplanung      | strategy                |
| <b>A</b> | Produktionspolitik    | product                 |
| <b>B</b> | Preispolitik          | price                   |
| <b>C</b> | Kommunikationspolitik | promotion               |
| <b>D</b> | Distributionspolitik  | place                   |
| <b>E</b> | Prozesspolitik        | process                 |
| <b>F</b> | Personalpolitik       | people                  |
| <b>G</b> | Umfeldpolitik         | physical facilities     |
| <b>H</b> | Kundenpolitik         | participating customers |

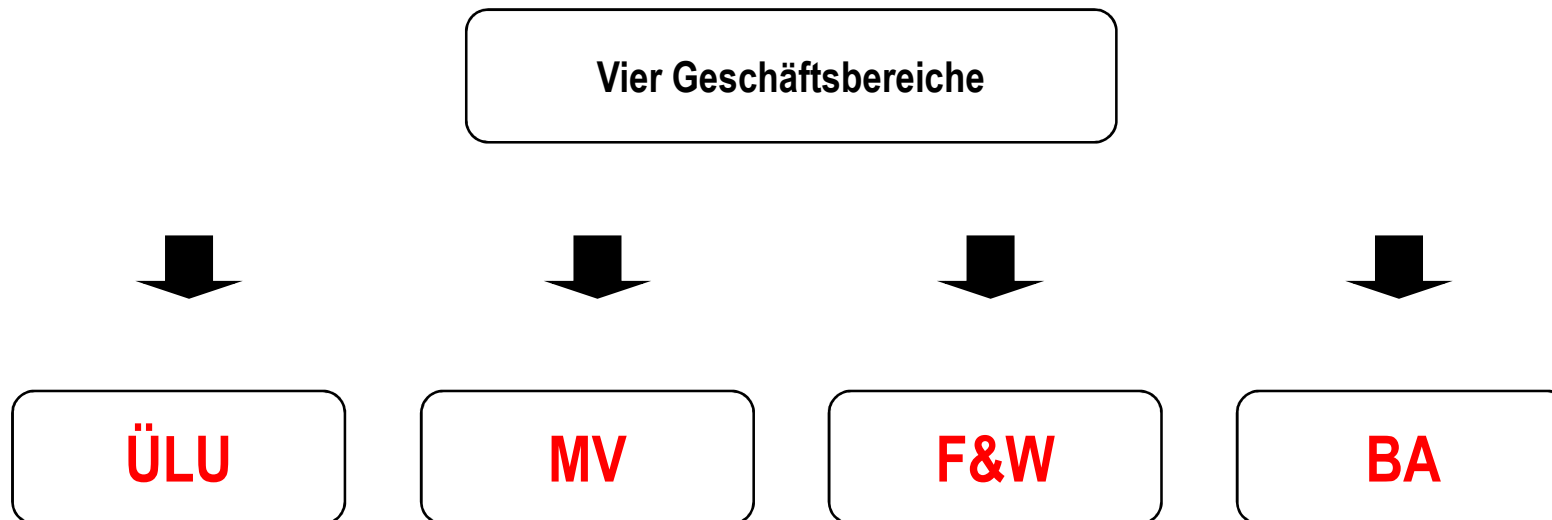


## GPO – Potenzialanalyse

|  |    |     |                          |
|--|----|-----|--------------------------|
| Ist der Nutzen ihrer Kurse/ Angebote in allen Marketingunterlagen klar kommuniziert? | 30 | Ja. | <input type="checkbox"/> |
| Gibt es differenzierte Ansprachen für die verschiedenen Kundengruppen?               | 10 | Ja. | <input type="checkbox"/> |
| Werden die Marketingsmaßnahmen dokumentiert und hinsichtlich ihrer Erfolge bewertet? | 20 | Ja. | <input type="checkbox"/> |
| Gibt es differenzierte Ansprachen für die Verschiedenen Kundengruppen?               | 20 | Ja. | <input type="checkbox"/> |
| Sind Last-Minute-Aktivitäten zum Füllen von Seminaren definiert?                     | 20 | Ja. | <input type="checkbox"/> |

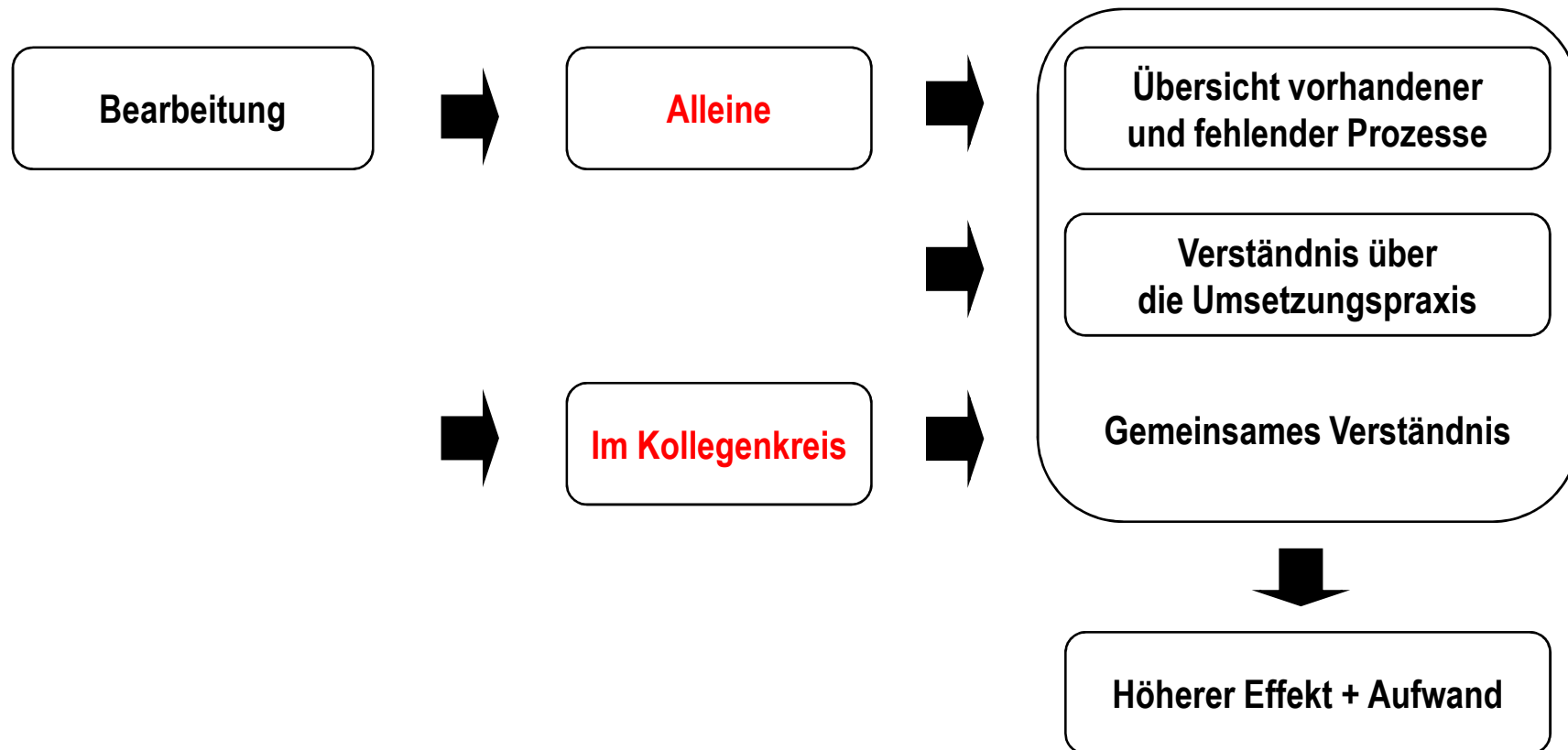


## GPO – Potenzialanalyse





## GPO – Potenzialanalyse



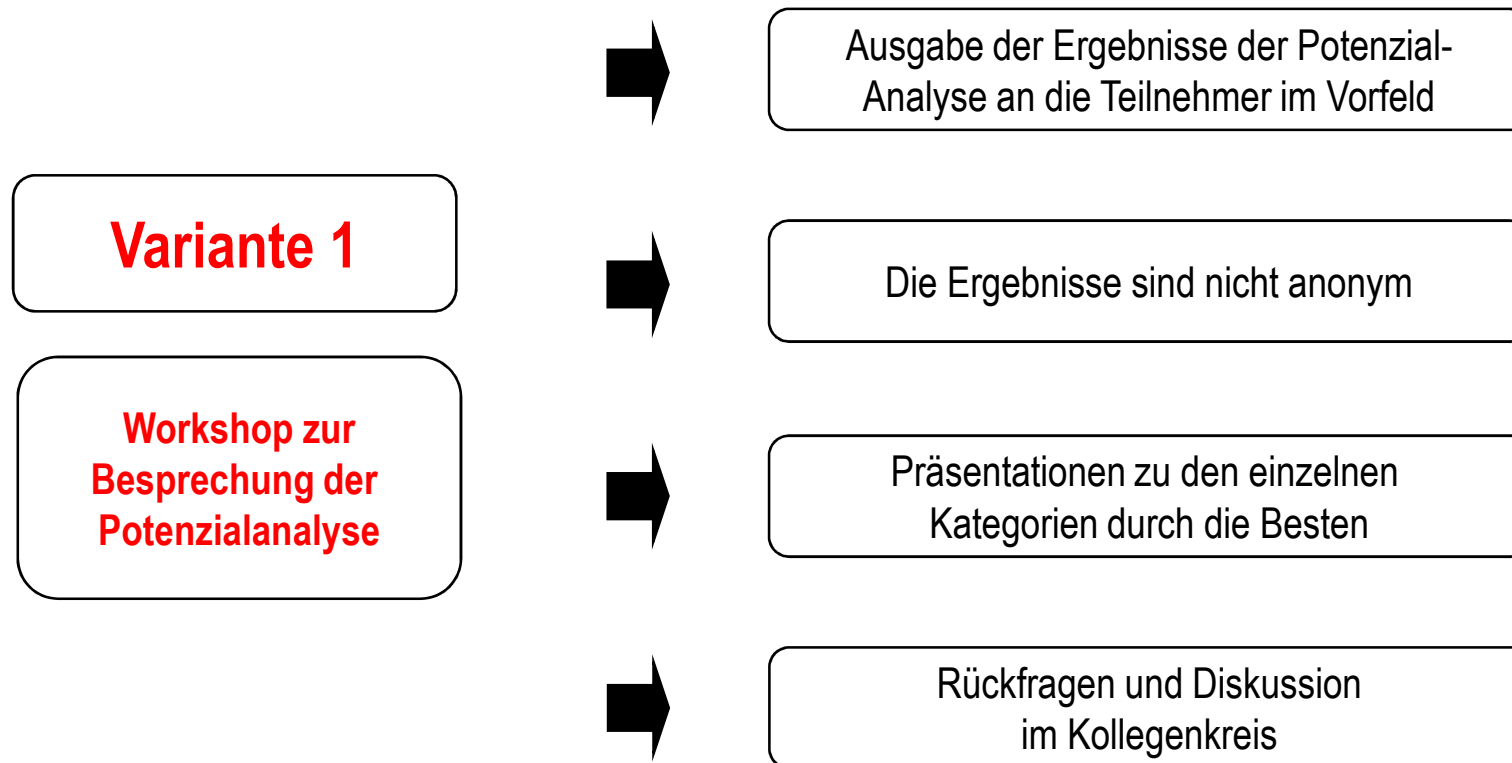


## GPO – Potenzialanalyse

| Vier Geschäftsbereiche   | Keine Anonymität !!! |      |      |
|--------------------------|----------------------|------|------|
| MV - Meistervorbereitung | TN A                 | TN B | TN C |
| Bereich A                | 50                   | 30   | 80   |
| Bereich B                | 20                   | 50   | 0    |
| Bereich C                | 100                  | 50   | 30   |
| Bereich D                | 90                   | 70   | 0    |
| ...                      | ...                  | ...  | ...  |

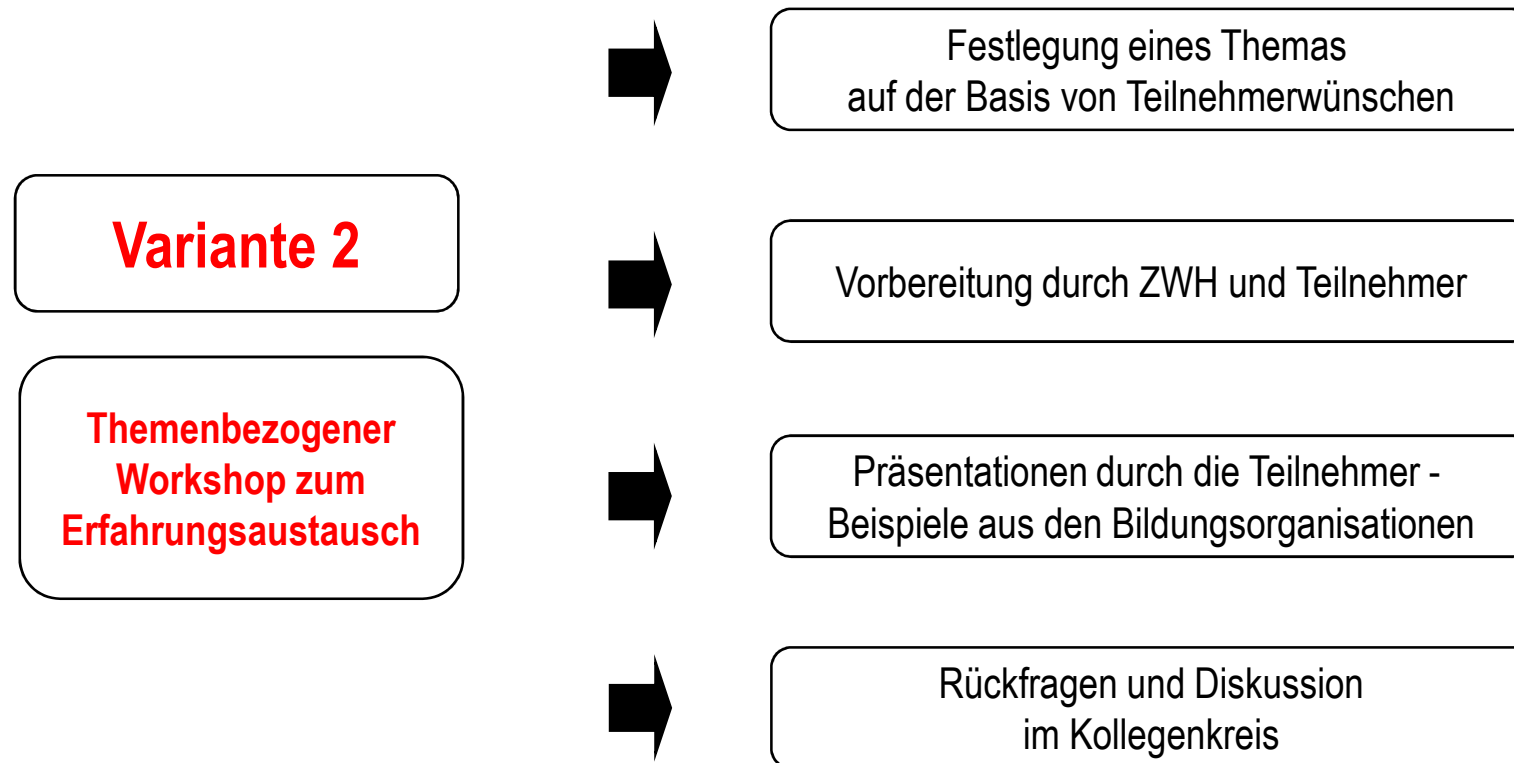


## GPO – Erfahrungsaustausch





## GPO – Erfahrungsaustausch







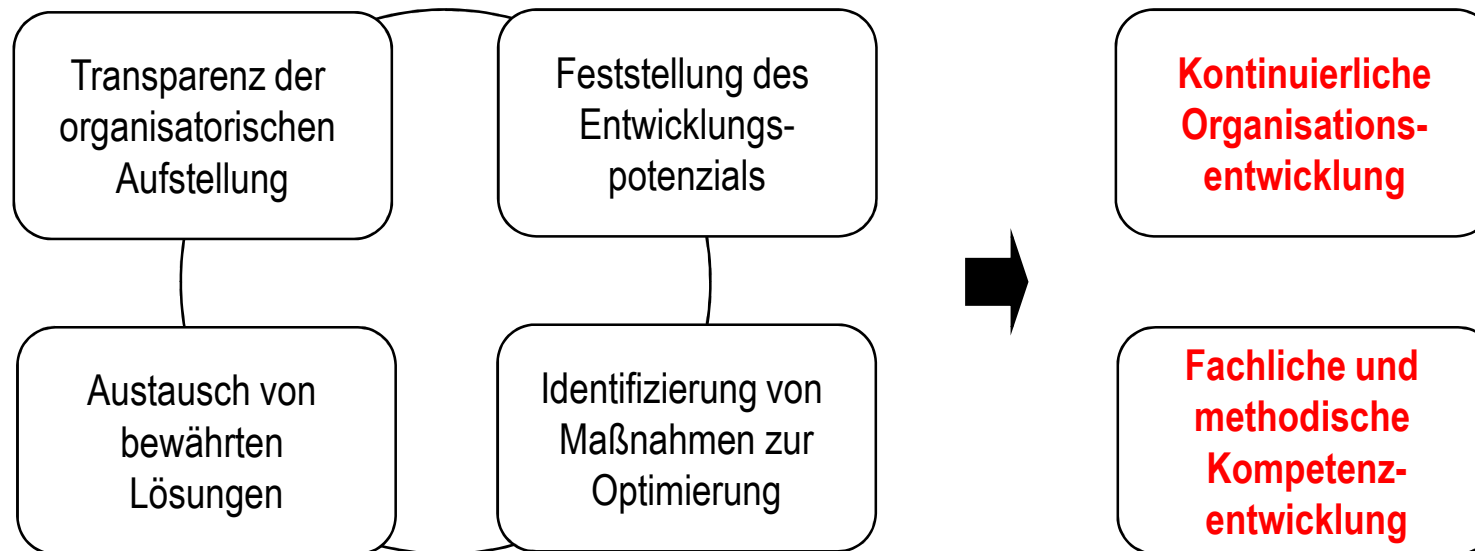
## GPO – Erfahrungsaustausch







## GPO – Effekte des Verfahrens





## **GPO – Ansprechpartner**

Dr. Mark Sebastian Pütz

Zentralstelle für die Weiterbildung im Handwerk  
Sternwartstraße 27-29, 40223 Düsseldorf  
Tel.: 0211/302009-26, [spuetz@zwh.de](mailto:spuetz@zwh.de)

Weitere Informationen:  
[www.imi-net.de](http://www.imi-net.de)