

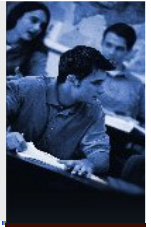


Wie viel Prozess darf es denn sein?

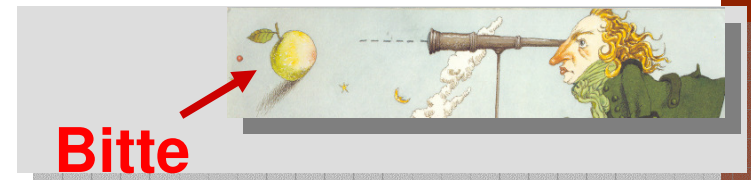
Über Standardisierung und notwendige Freiräume

Klaus D. Wittkuhn

Überblick

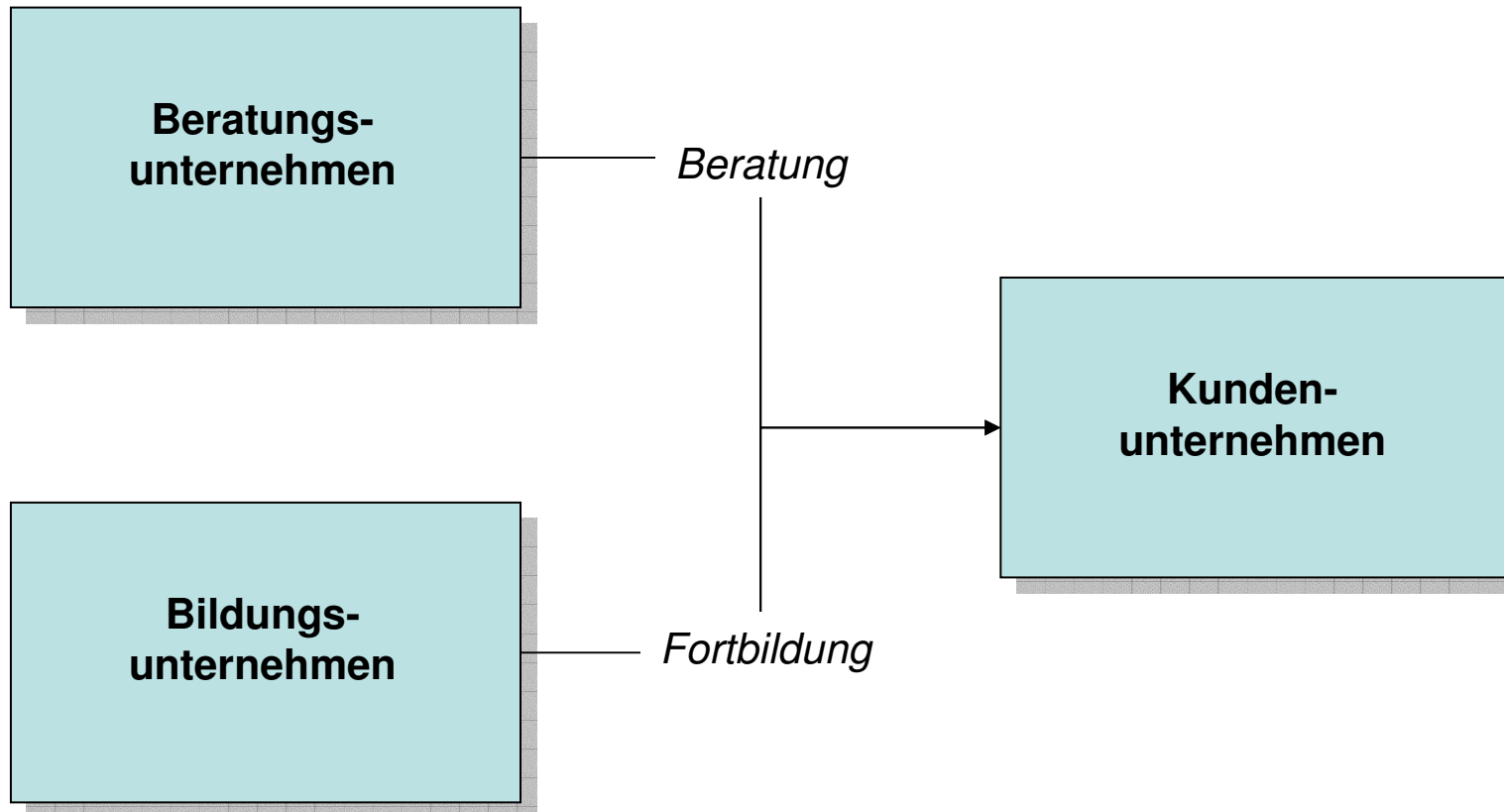
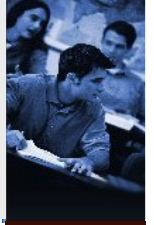


- Was ist ein Prozess?
- Warum überhaupt Prozesse definieren?
- Welche Vorteile bietet das und welche Nachteile?
- Wie arbeitet man mit definierten Prozessen?
- Welches sind wesentliche Prozesse im Beratungs-/Bildungsbereich
- Für wen macht „Prozessdenke“ Sinn?
- Was macht Prozesse auch für kleine Unternehmen attraktiv?
- Und wo bleibt die Individualität?



**Bitte
merken!**

Worüber reden wir?



Was ist ein Prozess?



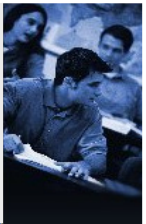
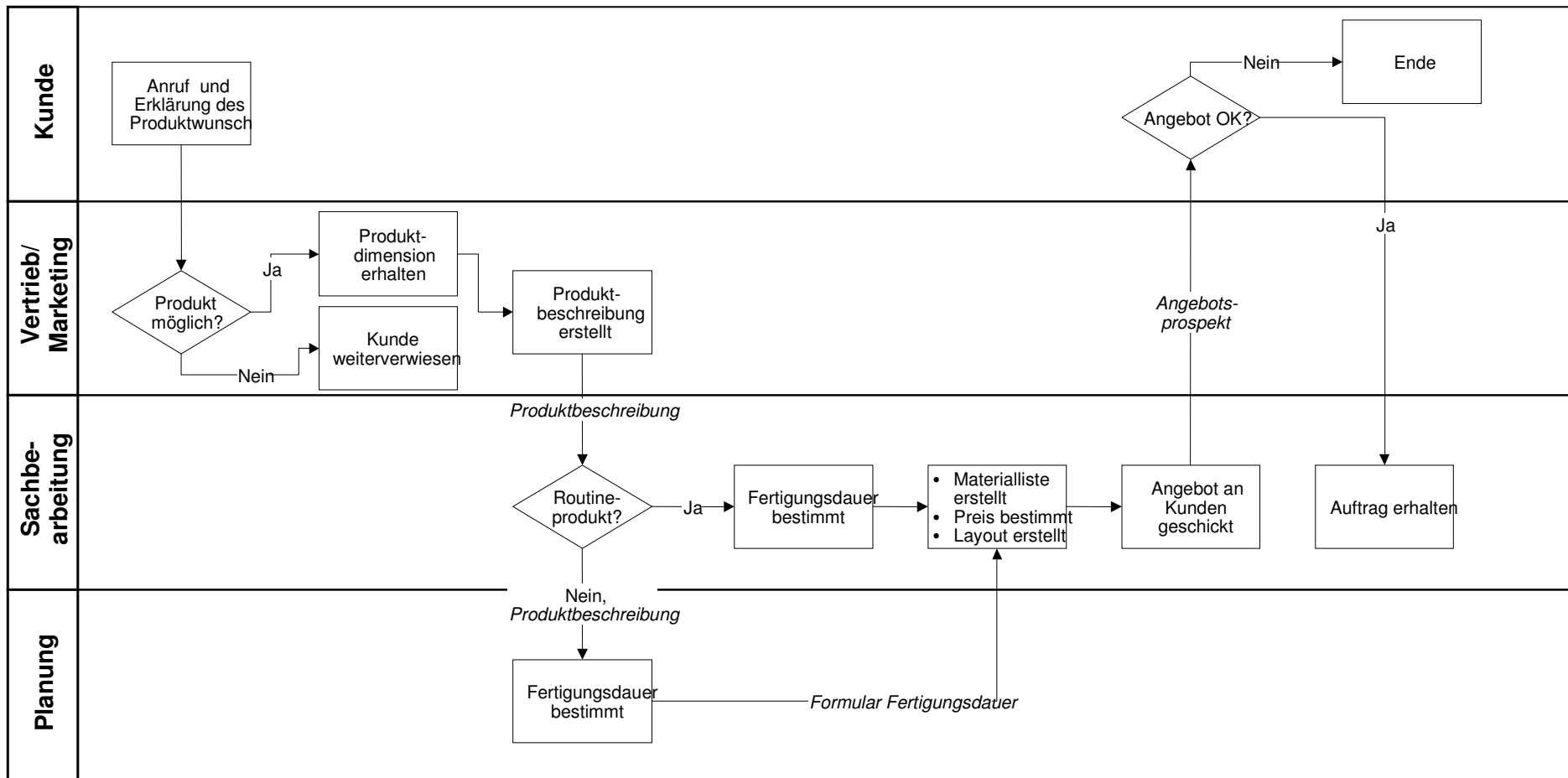
Eine Abfolge aufeinander bezogener Arbeitsschritte, die einen definierten Anfang hat und zu einem definierten Ergebnis führt.

Prozess 1:
Akquisition



Was ist ein Prozess?

Eine Abfolge aufeinander bezogener Arbeitsschritte, die einen definierten Anfang hat und zu einem definierten Ergebnis führt.

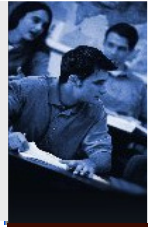


Warum überhaupt Prozesse definieren?

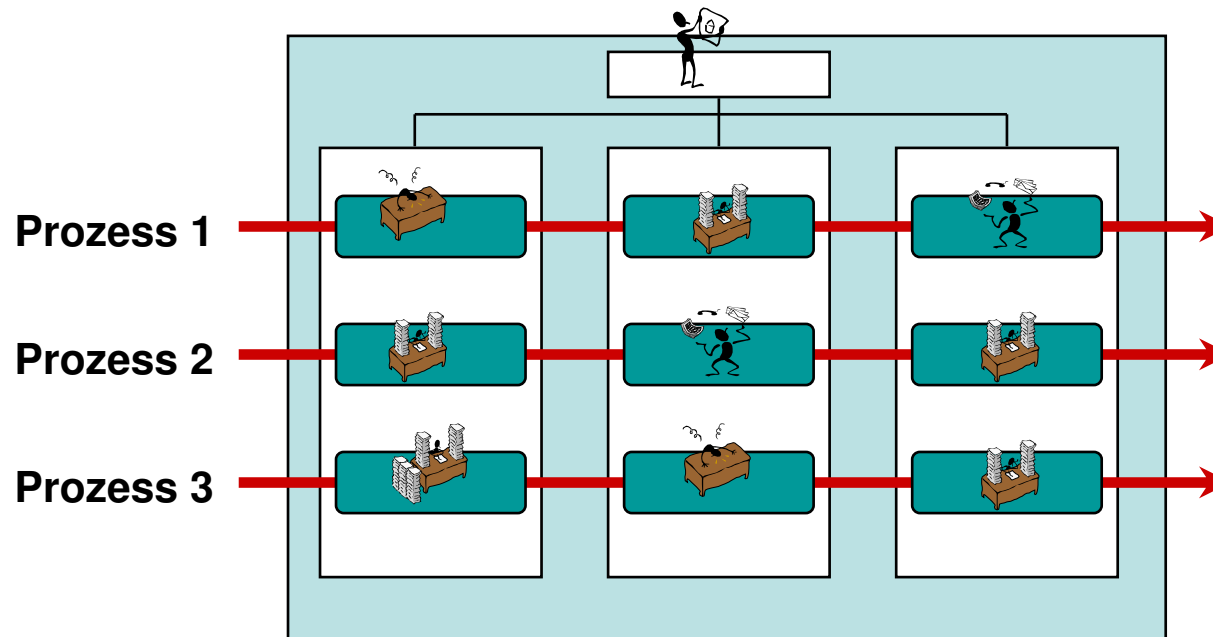
- Prozessdesign ist Leistungsdesign
(Performancedesign)
- Prozessmanagement ist Leistungsmanagement
(Performancemanagement)



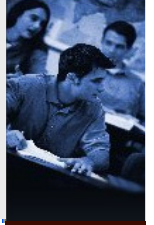
3 Ebenen der Performance



Organisation

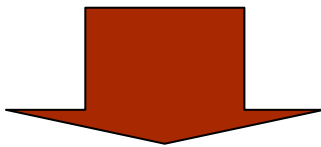


Welche Vorteile bietet das und welche Nachteile?



Vorteile:

- Höhere Transparenz
- Systematisches, faktenbasiertes Management
- Höhere Qualität
- Geringerer Zeitbedarf bei der Leistungserbringung
- Höhere Menge
- Geringere Kosten



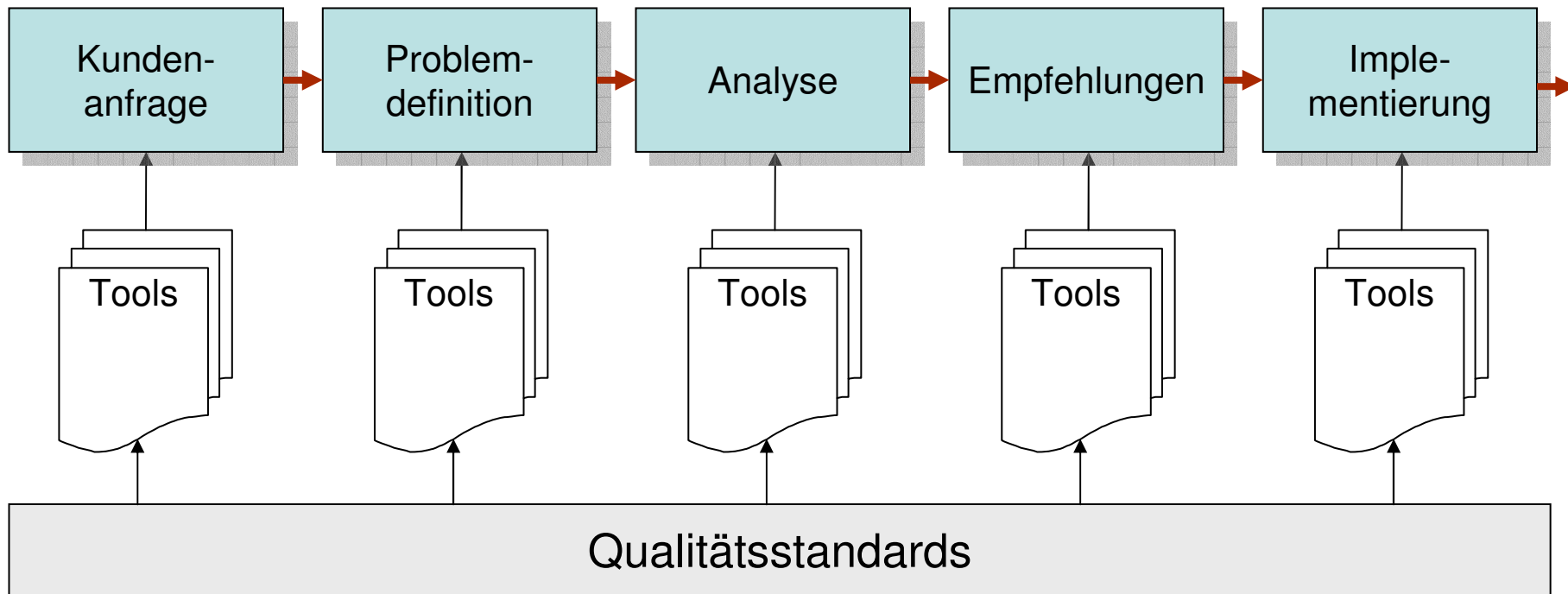
Besseres Ergebnis:

- Gewinn
- Kundenzufriedenheit
- Marktanteil

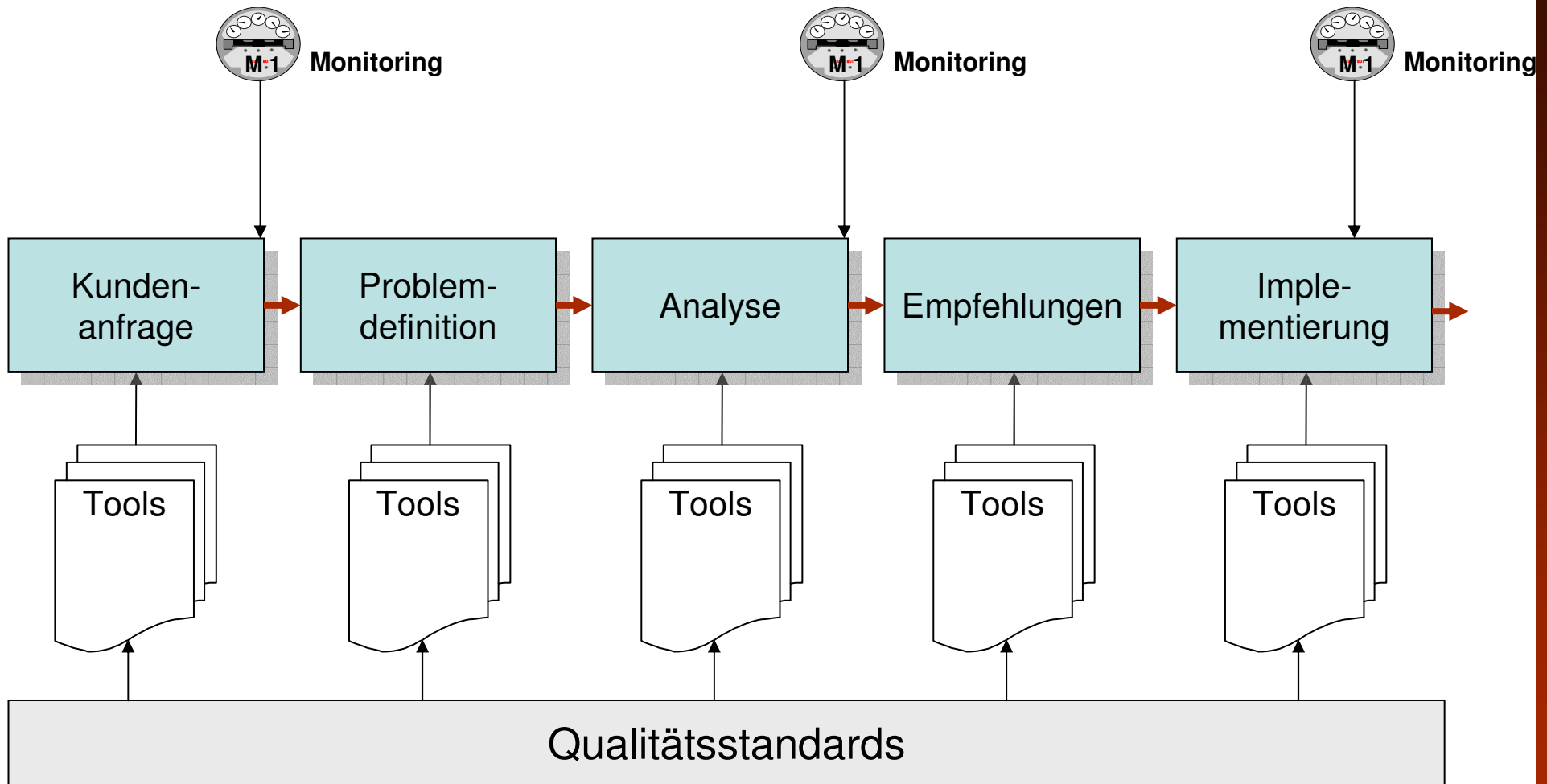
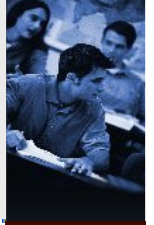
Nachteile:

- Zeitaufwand beim Prozessdesign
- Geringere Flexibilität
- Akzeptanzprobleme

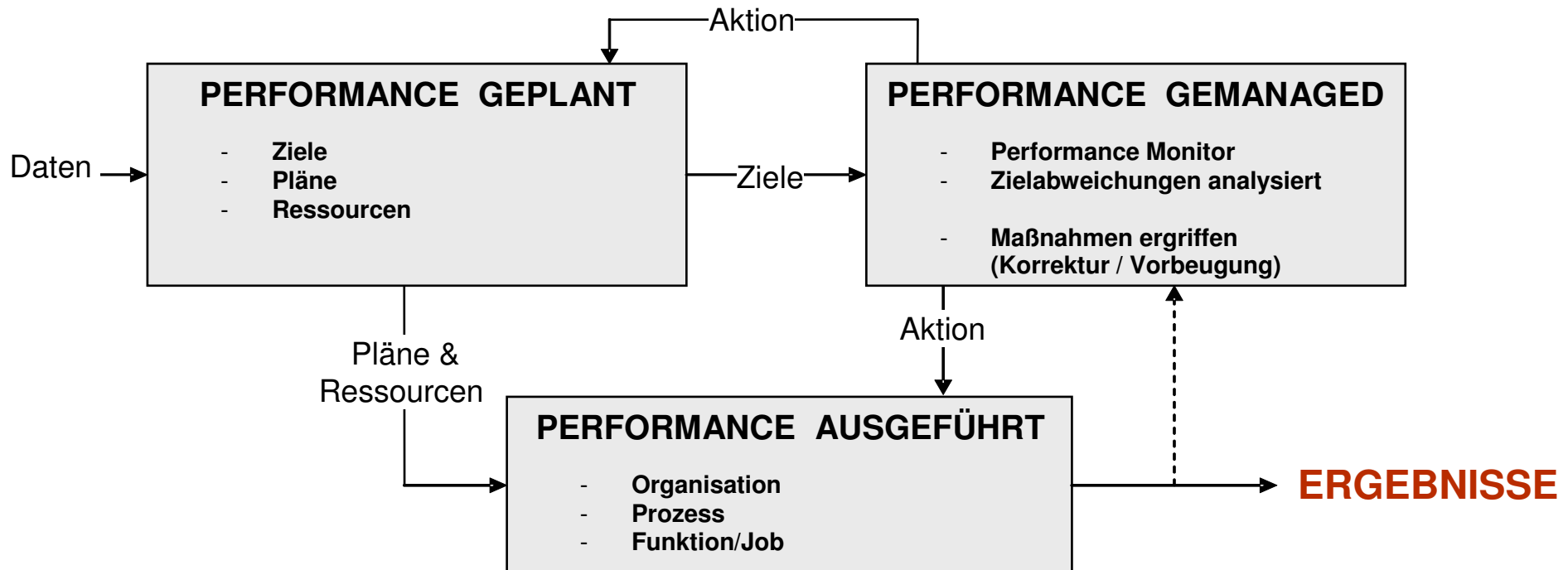
Wie arbeitet man mit definierten Prozessen? Prozessdesign



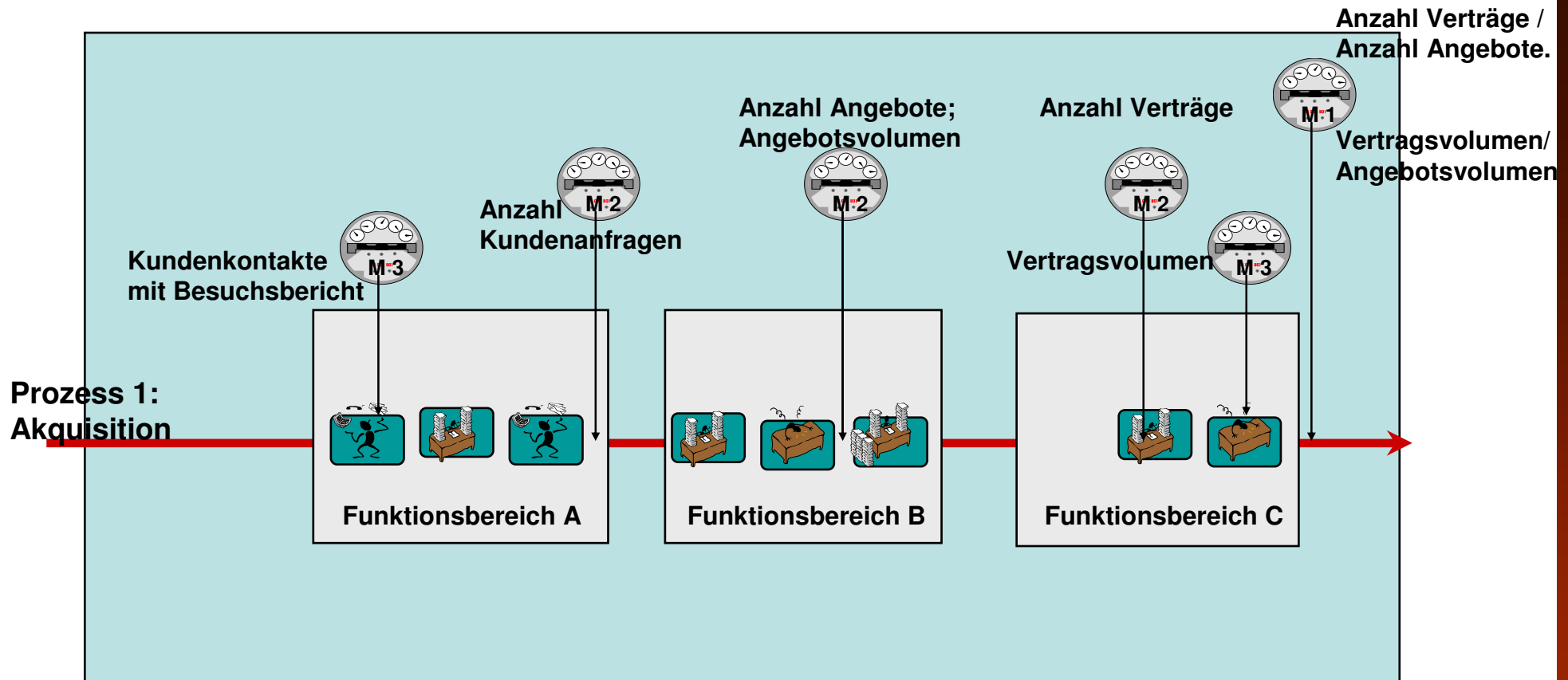
Wie arbeitet man mit definierten Prozessen? Prozessmanagement



Generisches Management Model



Drei Ebenen von Prozessmetriken



Prozessziele

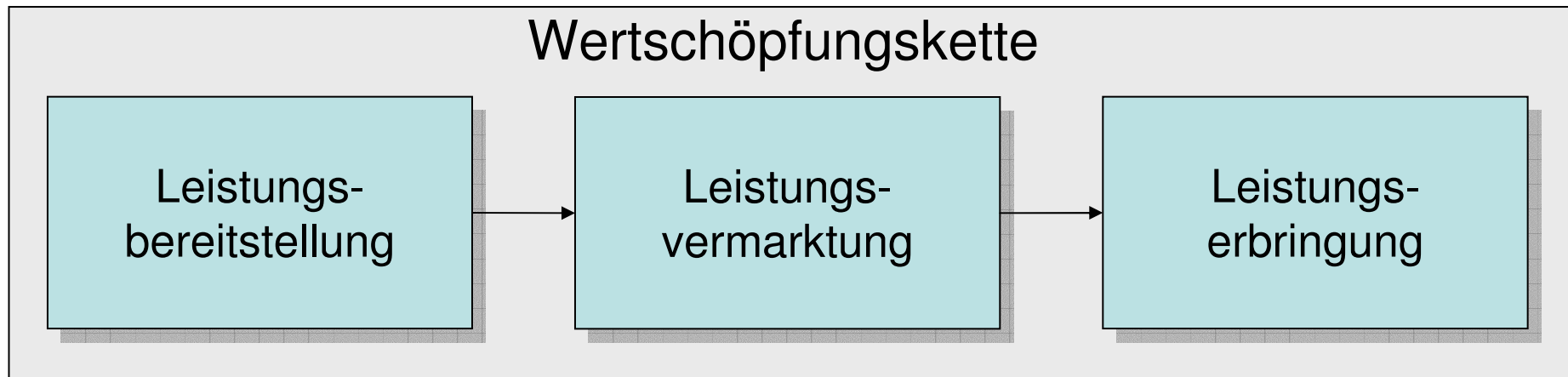
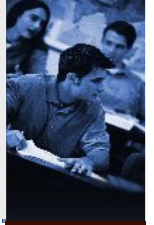


Teilprozessziele

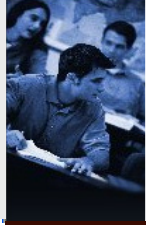


Ziele erfolgskritischer
Prozessschritte

Welches sind wesentliche Prozesse im Beratungs- /Bildungsbereich?



Für wen macht „Prozessdenke“ Sinn?



- Für jeden, der Qualität in die Organisation einbauen will
- Für jeden, der größtmögliche Effizienz erreichen will

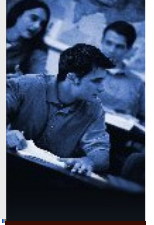
Prozessdesign:

- Sich auf wesentliche Prozesse beschränken
- Ständig überprüfen
- Design des Prozessmanagementsystems gehört mit zum Prozessdesign

Prozessmanagement:

- Die Gruppe der Performer sollte groß genug sein (>?)
- Sich auf wenige zentrale und miteinander verknüpfte Kennwerte beschränken

Was macht Prozesse auch für kleine Unternehmen attraktiv?



- Prozessdesign ist gleichzeitig wesentlicher Bereich von Qualitätsdesign
- Prozessdesign erfordert ein angemessenes Verständnis des Gegenstandes und treibt auch darüber Qualität

Literatur:

- Gilbert, Thomas F.: *Human Competence* – engineering worthy performance. International Society for Performance Improvement, Amherst, MA 1996
- Rummler, Geary A.: *Serious Performance Consulting According to Rummler*. International Society for Performance Improvement, Silver Spring, MD, 2004
- Rummler, Geary A./Brache Alan P.: *Improving Performance* – how to manage the white space on the organization chart Second Edition. Jossey-Bass Publisher, San Francisco 1995
- Wittkuhn, Klaus; Bartscher, Thomas, Hrsg.: *Improving Performance*, Leistungspotenziale in Unternehmen entfalten; Luchterhand, Neuwied, Kriftel; 2001

