

# Komplementärberatung für Prozessmanagement

Über das Zusammenspiel des „was“ und des „wie“ bei der Gestaltung und  
Optimierung von Geschäftsprozessen

Uwe Feddern, Vortrag auf der **Improve!2008**

## Soziale Dynamik in Prozessmanagement-Projekten (Beispiele)

Optimierung in den  
Abläufen verschiebt  
das Machtgefüge

Die Leitung ist nicht  
ausreichend  
eingebunden und es  
fehlt an Unterstützung

Wichtige  
Stakeholder fühlen  
sich nicht  
eingebunden

Mitarbeiter befürchten  
den nächsten  
Lernschritt nicht zu  
schaffen

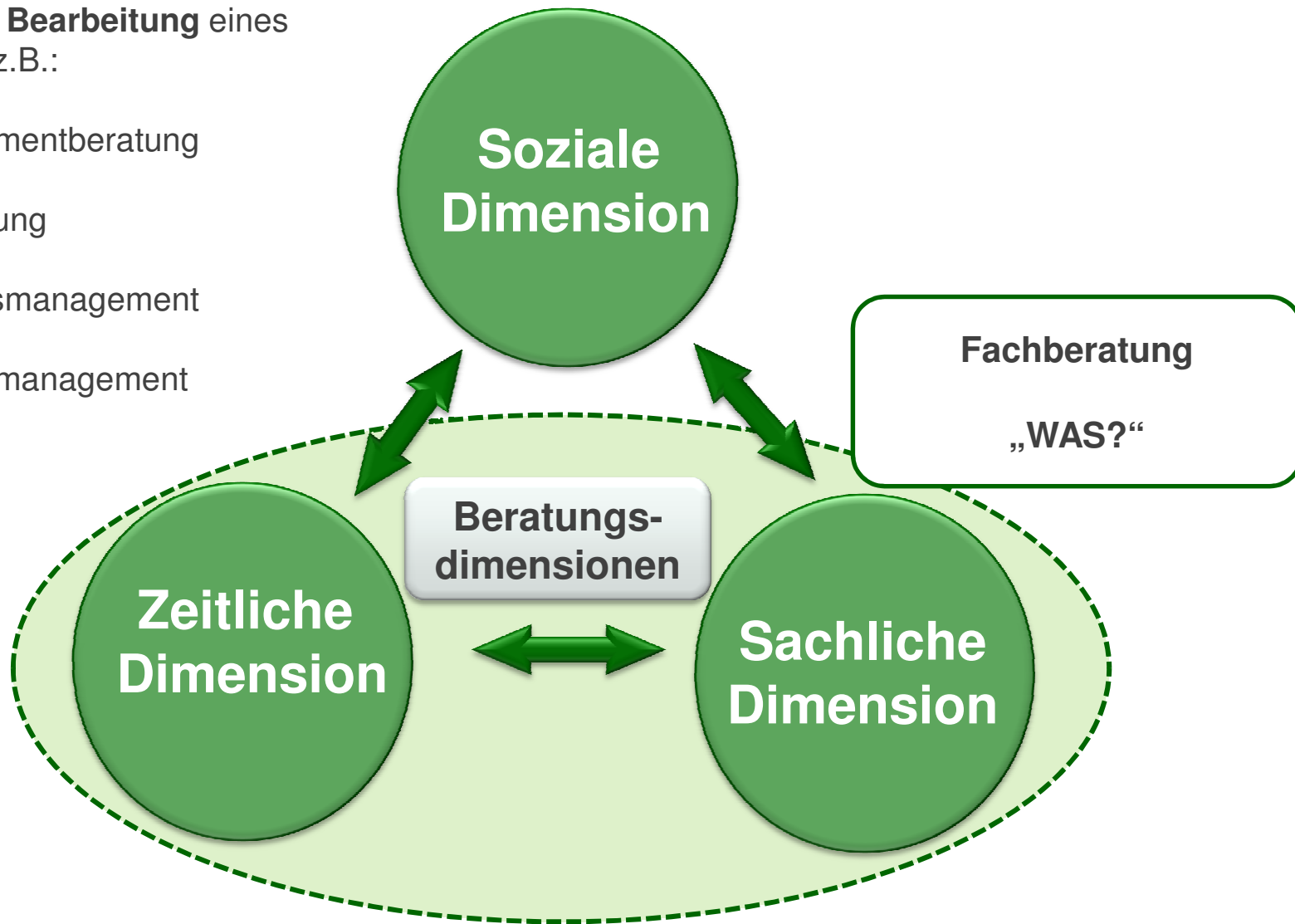
Die Einführung eines  
IT-Systems führt zu  
veränderten Abläufen  
und Strukturen

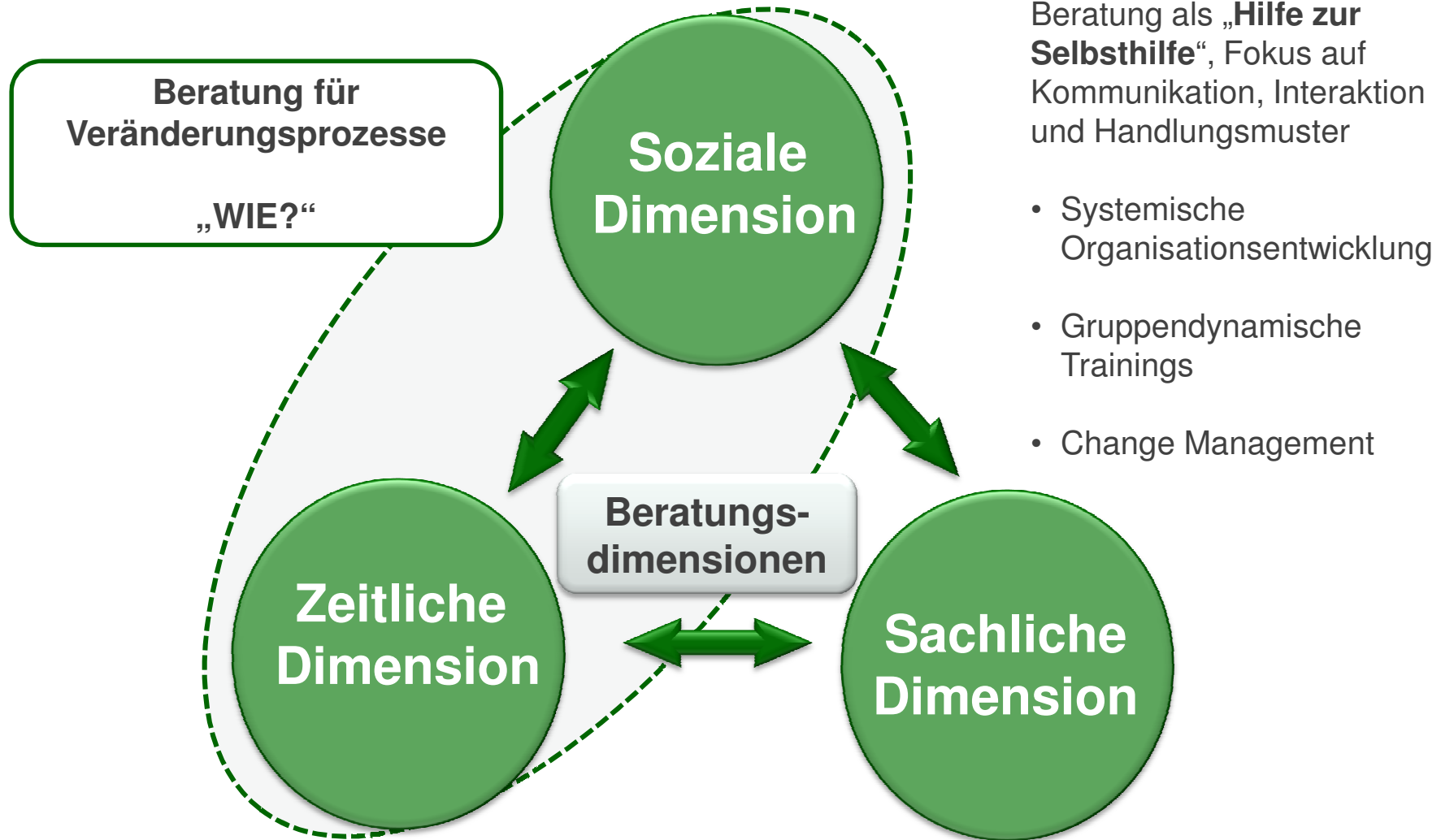
Kommunikation  
zwischen  
Fachabteilung und IT  
verläuft schleppend

# Fachberatung

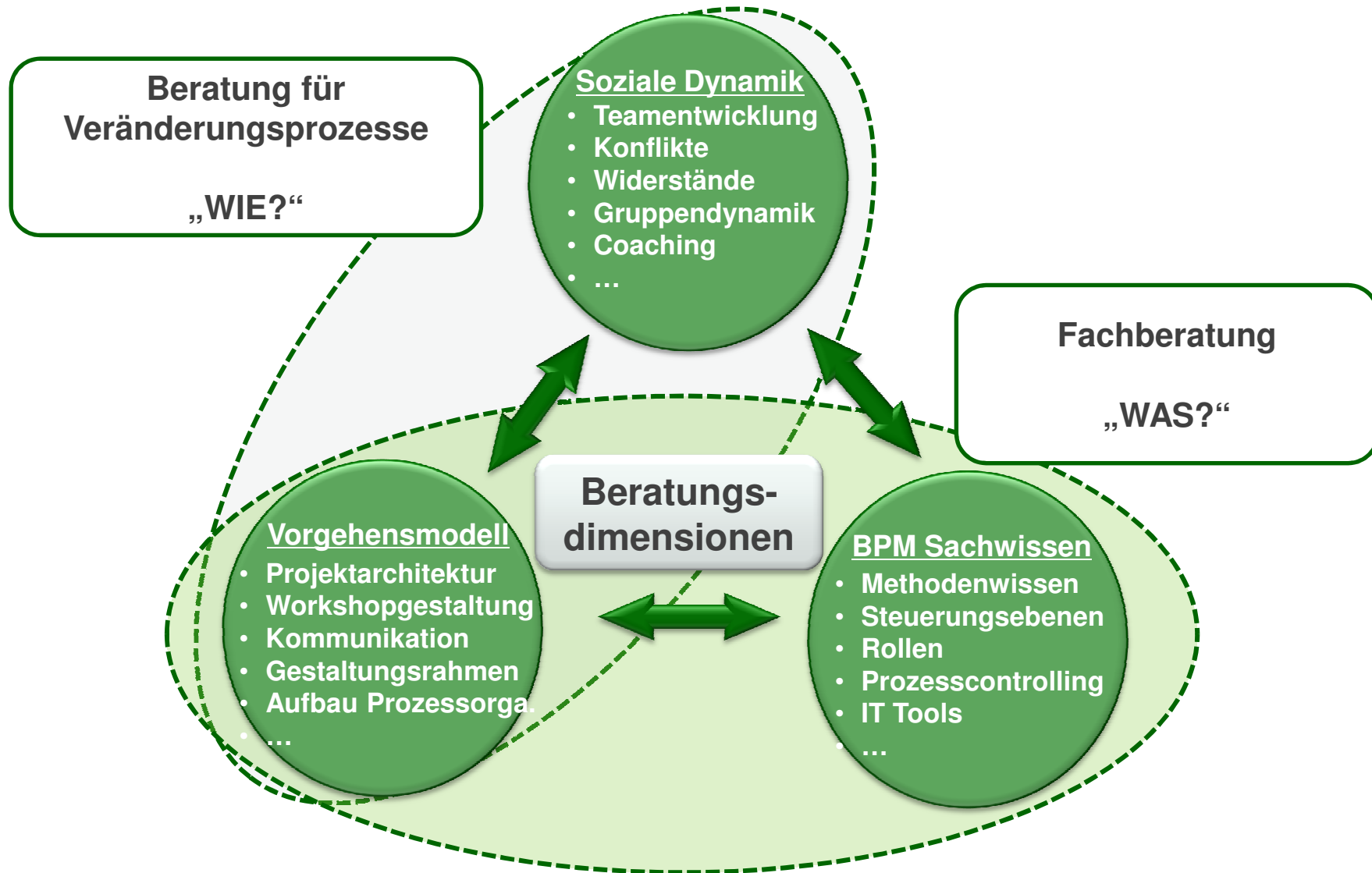
**Sachliche Bearbeitung** eines Problems z.B.:

- Managementberatung
- IT-Beratung
- Qualitätsmanagement
- Prozessmanagement





# Komplementärberatung Prozessmanagement – Das Was mit dem Wie verbinden



# Verschiedenen Umfeldern erfordern unterschiedliche Führung und Beratung

## Komplex



## Chaotisch



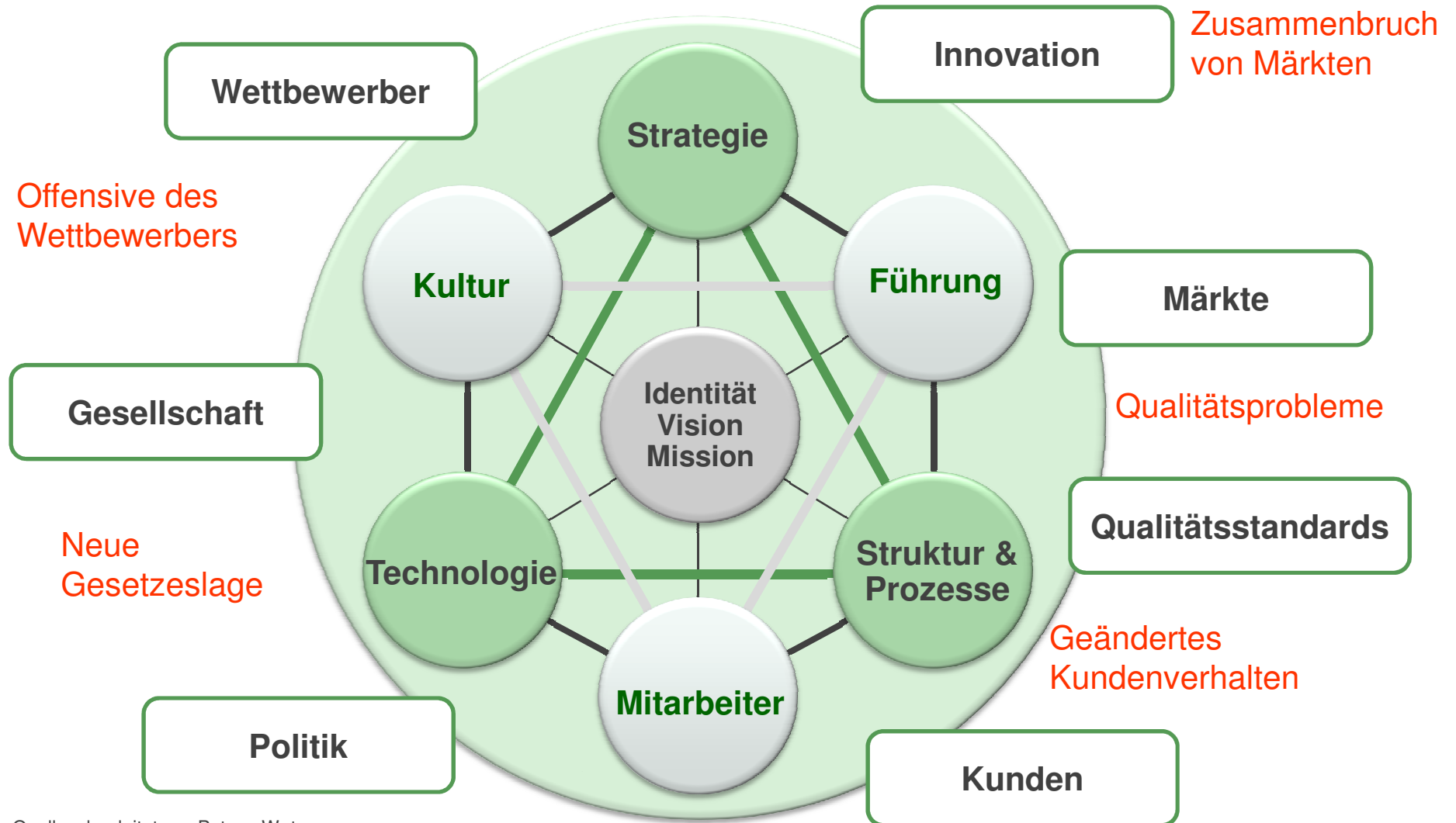
## Einfach



## Kompliziert



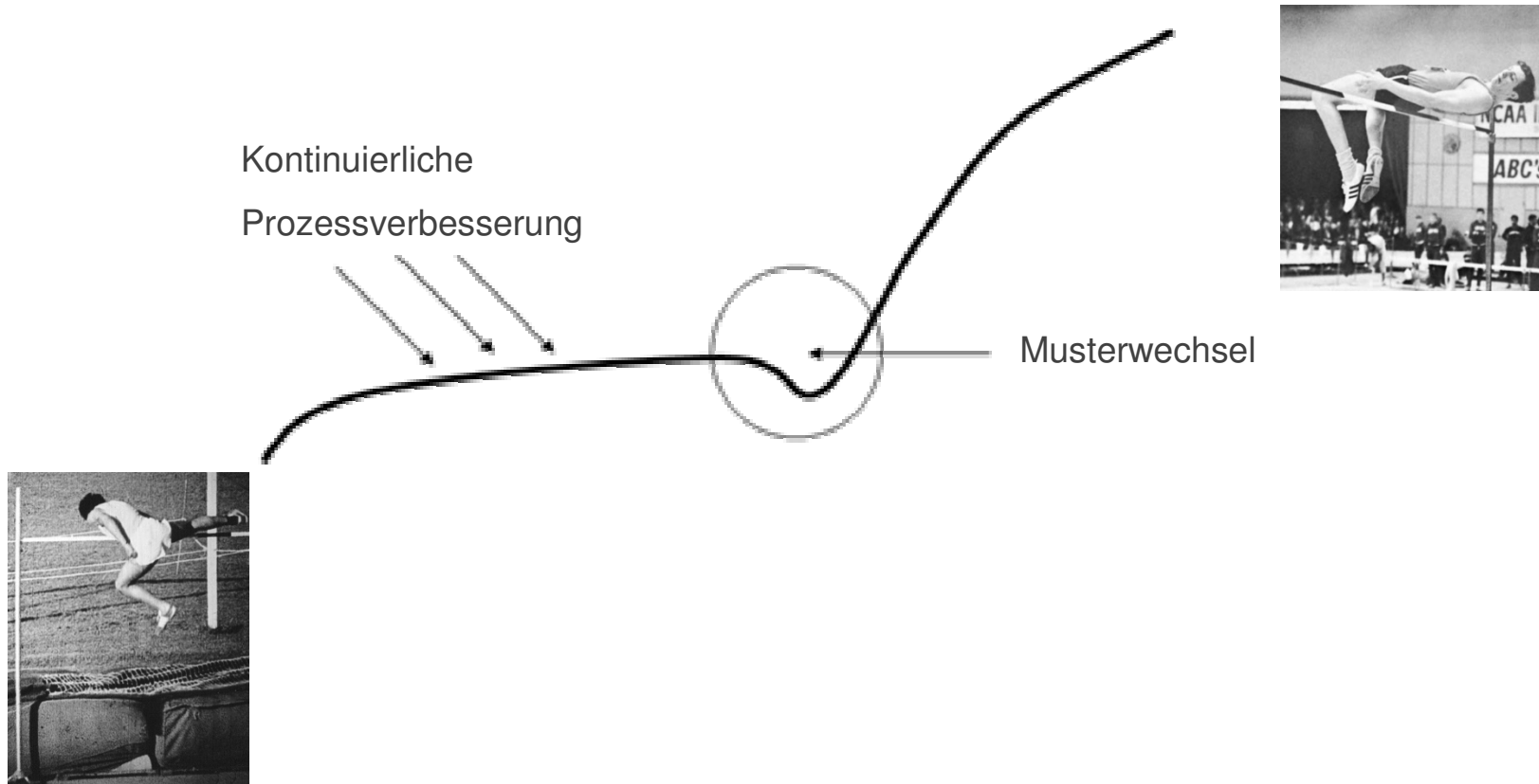
# Systemmodell für Organisationen



Quelle: abgeleitet von Peters, Waterman

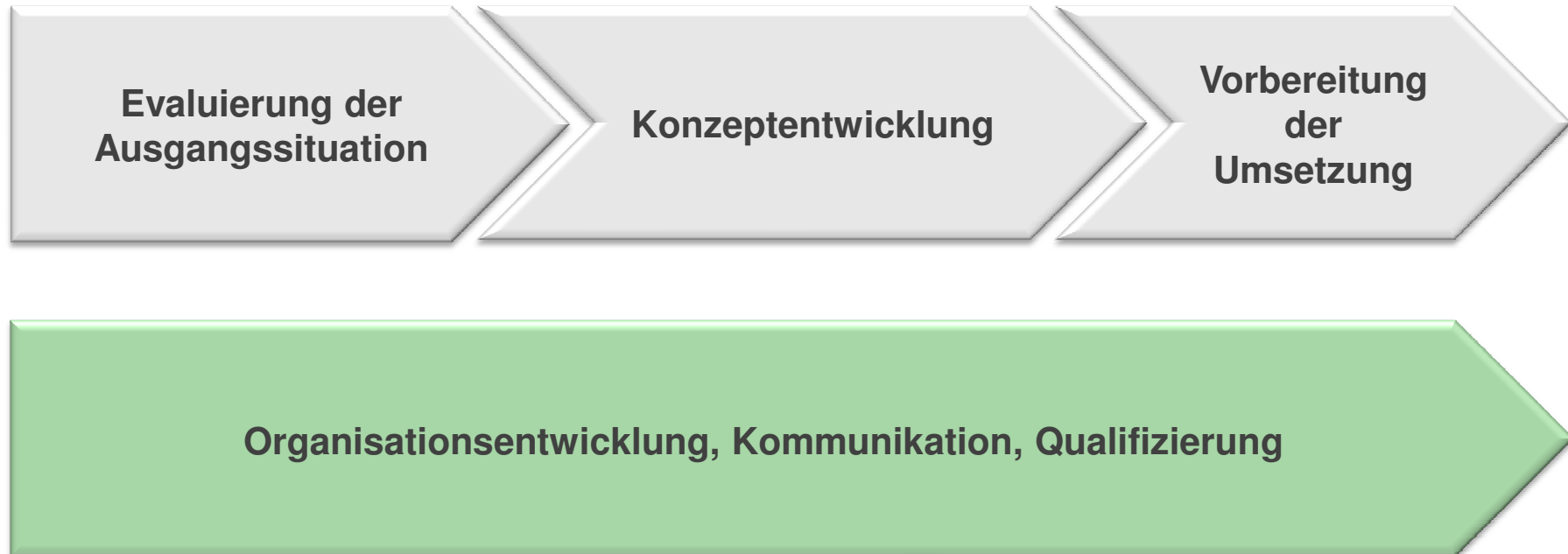


# Musterwechsel

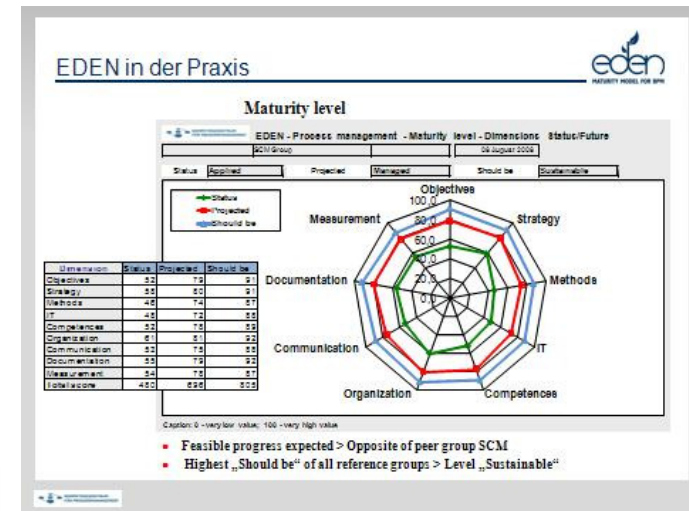
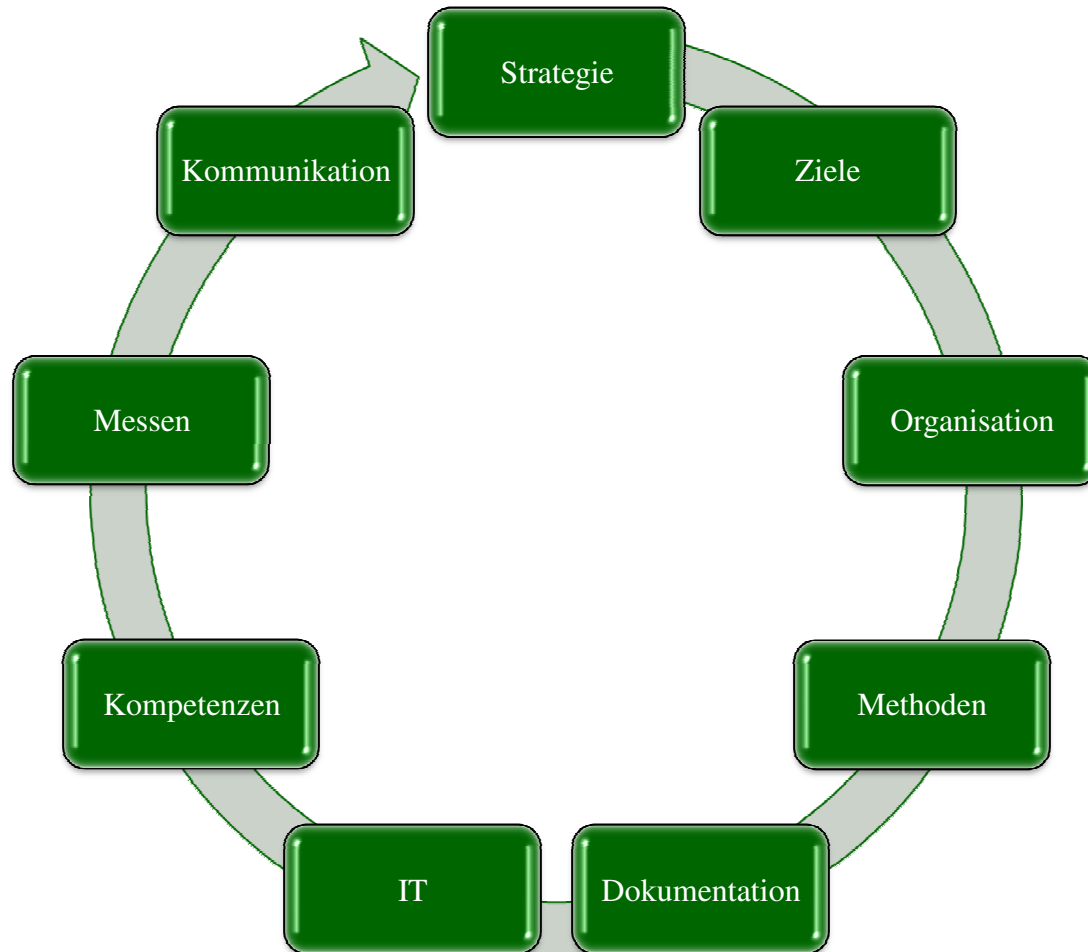




## Komplementärberatung bei der Einführung Prozessmanagement (Projektbeispiel)



# Evaluierung der Ausgangssituation durch Reifegradmodell EDEN



# Komplementärberatung bei der Einführung Prozessmanagement (Projektbeispiel)

## Evaluierung der Ausgangssituation

- Status Quo Ermittlung QM
- Reifegrad Prozessmanagement (Modell EDEN)

## Konzeptentwicklung

- Entwicklung einer Vision
- Überprüfung der Prozesslandkarte
- Ableitung Prozessziele und Kennzahlen
- Vereinbarung von Gremien, Rollen, Methoden im Prozessmanagement

## Vorbereitung der Umsetzung

- Roadmap für das weitere Vorgehen zur Einführung Prozessmanagement
- Auswahl von Pilotprozessen
- Planung des Umsetzungsprojektes

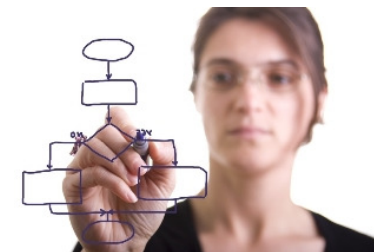
## Organisationsentwicklung, Kommunikation, Training

- |   |  |   |
|---|--|---|
| <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Kick off Projektteam</li><li>▪ Qualifizierung Prozessmanagement + Change Management</li><li>▪ Erstellung Kommunikationsplan</li><li>▪ Herstellung Commitment der FK</li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Unterstützung Information und Dialog</li><li>▪ Gestaltung der Workshops</li><li>▪ Begleitung Veränderungsprozess</li><li>▪ Konfliktmoderation</li><li>▪ Coaching</li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Vorgehensmodell für Veränderungsprojekte</li><li>▪ Maßnahmen für die Etablierung einer prozessorientierten Kultur</li></ul> |
|---|--|---|

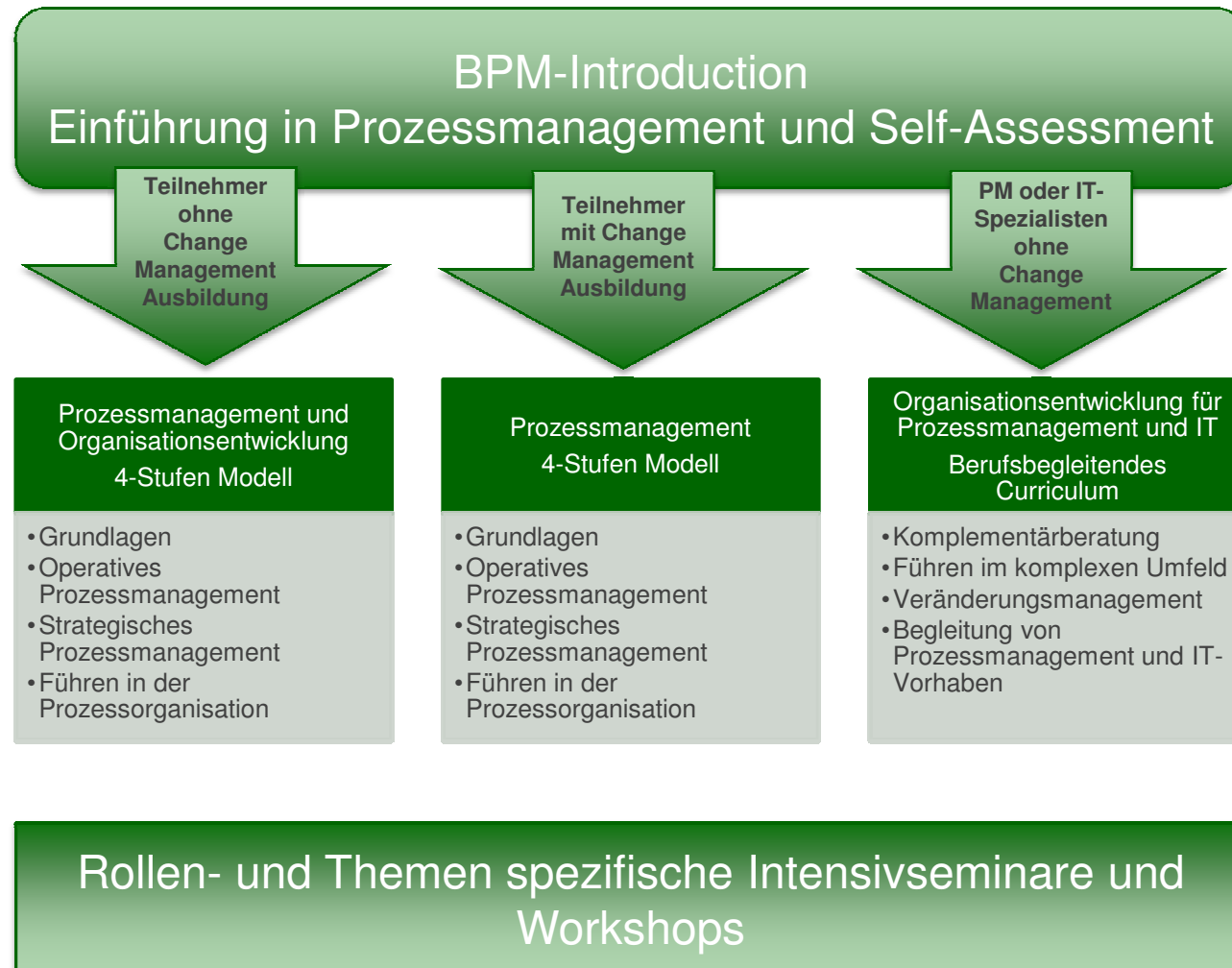


# Ganzheitliches 4-Stufiges Weiterbildungskonzept für Prozessmanagement

## Weiterbildungskonzept der BPM-Akademie



## Weiterbildungspfade der BPM-Akademie





**Vielen Dank!**

**[www.BPM-Akademie.de](http://www.BPM-Akademie.de)**