

Prozessmanagement: *Geschäftsprozesse analysieren und gestalten*

Präsentation für
????

Mag. Martin Sattlberger
Mag. Gerald Willesberger
28.04.2011

Vorstellung

- **Kernkompetenz**
„Menschen in Unternehmen“

- **Leistungen**
 - ✓ **Prozess- & Personalmanagement**
 - ✓ **Organisationsentwicklung**
 - ✓ **Personalentwicklung**
 - ✓ **Teamentwicklung**
 - ✓ **Führung**

gwwb unternehmensberatung gmbh
Stockhofstrasse 32/1, 4020 Linz

Mag. Martin Sattlberger,
Senior Berater

gwwb unternehmensberatung gmbh
Stockhofstrasse 32/1, 4020 Linz

Mag. Gerald Willesberger,
Geschäftsführer
Tel +43 664 88 44 76 16
gw@gwwb.at; www.gwwb.at

gwwb unternehmensberatung gmbh
Stockhofstrasse 32/1, 4020 Linz

Mag. Barbara Tiefenthaler,
Beraterin

Beratungs-Modell

- Zahlen & Fakten

- Analyse der Zahlen und Fakten anhand der Auswertungen zu übermittelten Unterlagen und der Befragungen

- Prozesse & Strukturen

- Analyse der relevanten Prozesse und Strukturen, sowie deren Reifegrad und Umsetzung durch Erhebung und Interviews

- Menschen & Fähigkeiten

- Analyse der Mitarbeiter bzw. des Teams, deren Motive und Motivationen, der Fähigkeiten und der erlebten Leistungsbedingungen





Prozessmanagement – Wozu?

- **Effektivität** „to do the right things“
 - Den richtigen Output zur richtigen Zeit am richtigen Ort

- **Effizienz** „to do the things right“
 - Optimale Nutzung von Ressourcen

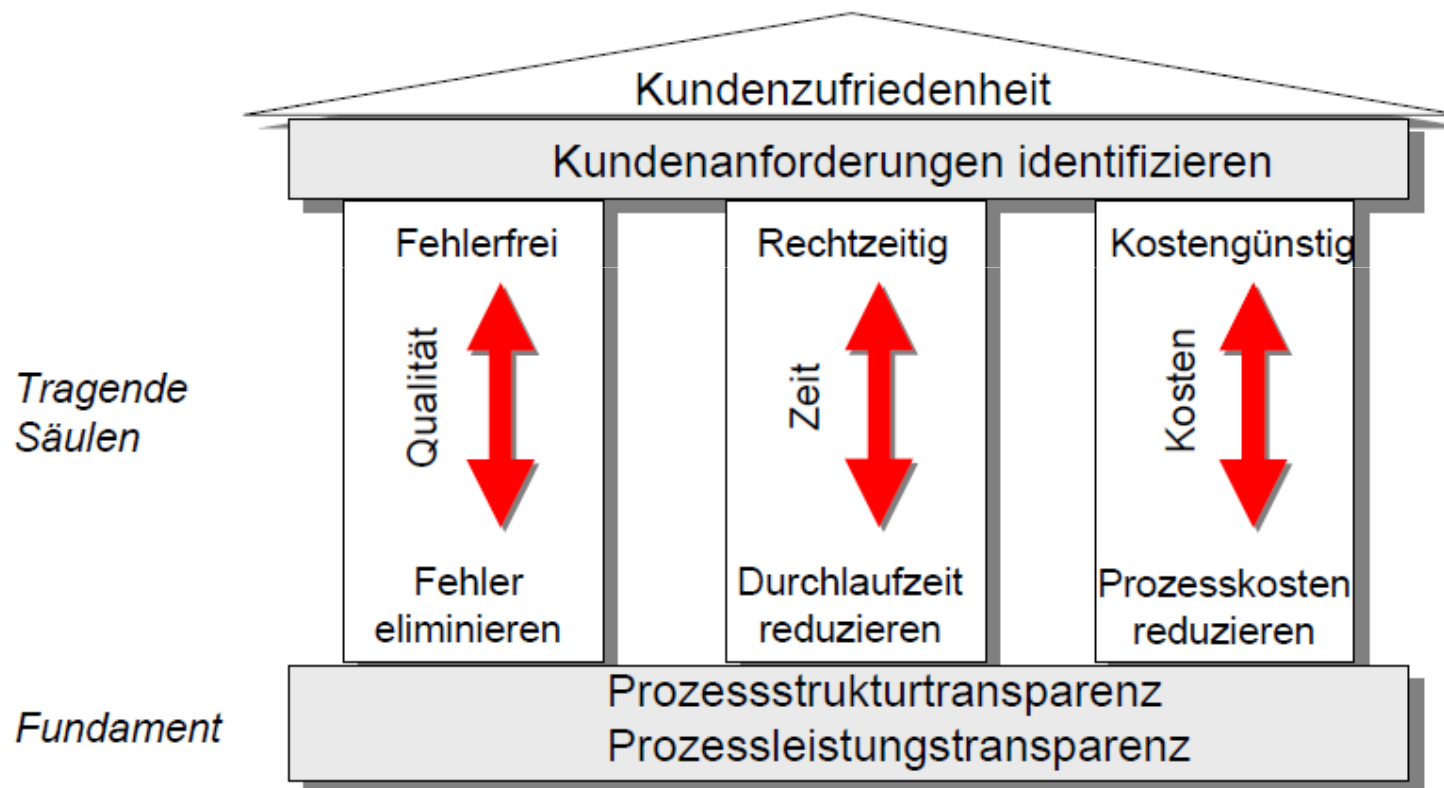
- **Steigerung der Qualität, Produktivität und Zufriedenheit**
 - Reduktion von Fehlleistungen, Verzögerungen, etc.

- **Flexibilität**
 - Verändernde Kundenerwartung und technischen Möglichkeiten

- **Verlässlichkeit**
 - Prozess innerhalb gesetzten Rahmenbedingungen

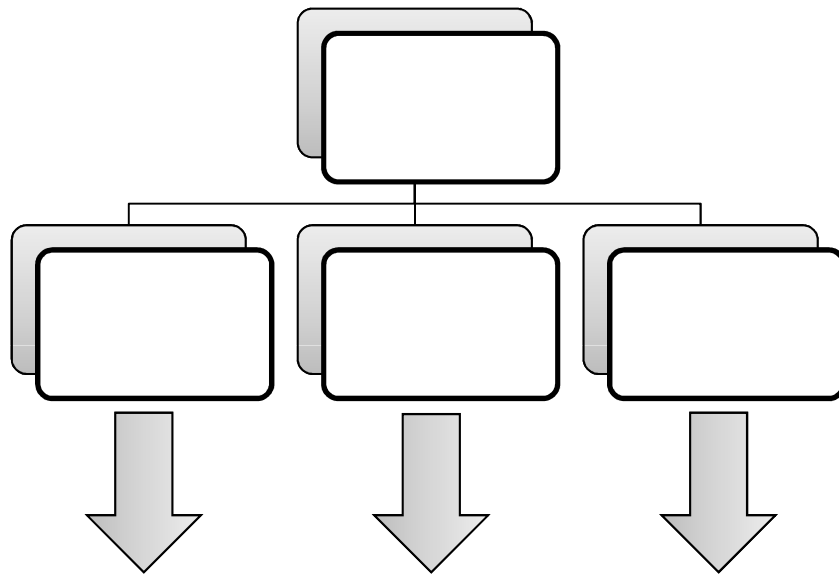
Prozessmanagement –

Das Gesamtkonzept und seine wesentlichen Elemente?



Prozessmanagement –

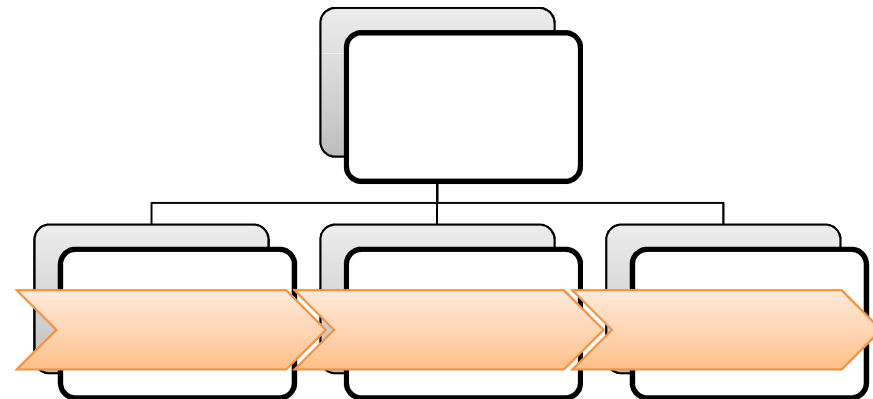
Änderung der Sichtweise



Vertikale Sichtweise

*Konflikte aufgrund lokaler
Ausrichtung und Optimierung*

Abkehr von vertikalen Sichtweise
zu einer horizontal ausgerichteten
Sichtweise (Prozessorientierung)



Horizontale Sichtweise

*Gemeinsame Ausrichtung
und Kundenorientierung*



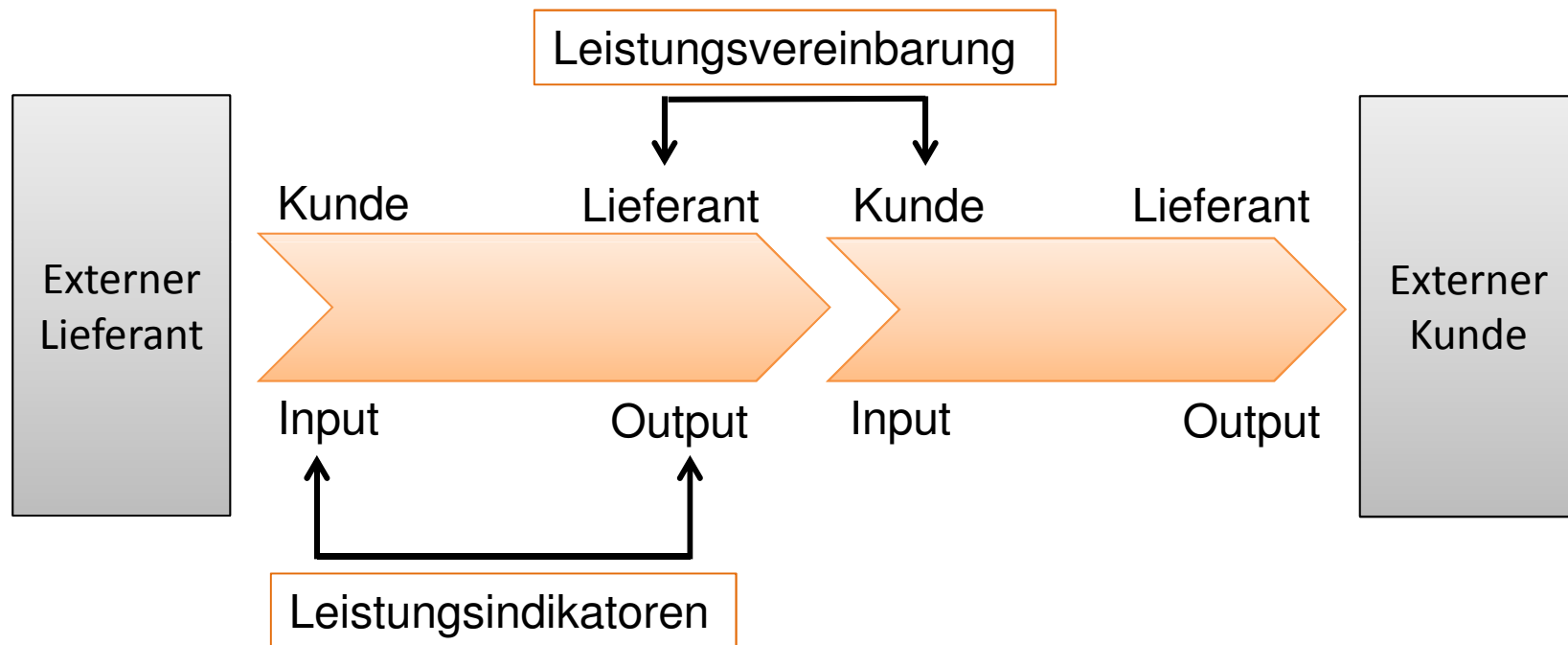
Prozessmanagement – Schnittstellen: neuralgische Punkte

- Jede Schnittstelle ist ein neuralgischer Punkt
- Jede Schnittstelle erfordert Koordination und Improvisation
- Unscharfe Abgrenzungen führen zu hochgradigen Abhängigkeiten
- Im Resultat: Hoher Abstimmungsaufwand, umfangreiche Ressourcenvorhaltung, großer Nebentätigkeitsanteil der Mitarbeiter, viele überflüssige (Mehrfach-) Leistungen,

Umso mehr Verantwortungsbrüche und Schnittstellen, desto mehr wird das eigentliche Ziel der Leistungserstellung aus den Augen verloren!

Prozessmanagement –

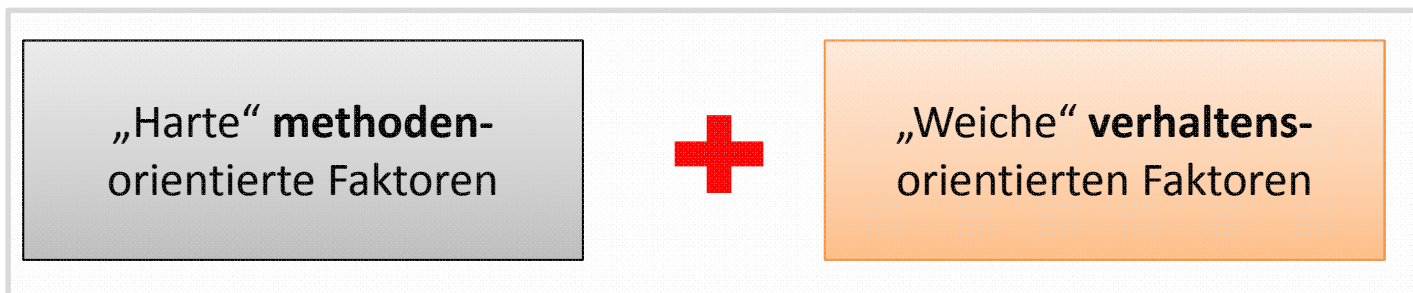
Kunde - Lieferantenbeziehung



Prozessmanagement –

Umsetzung einer prozessorientierten Organisationsform

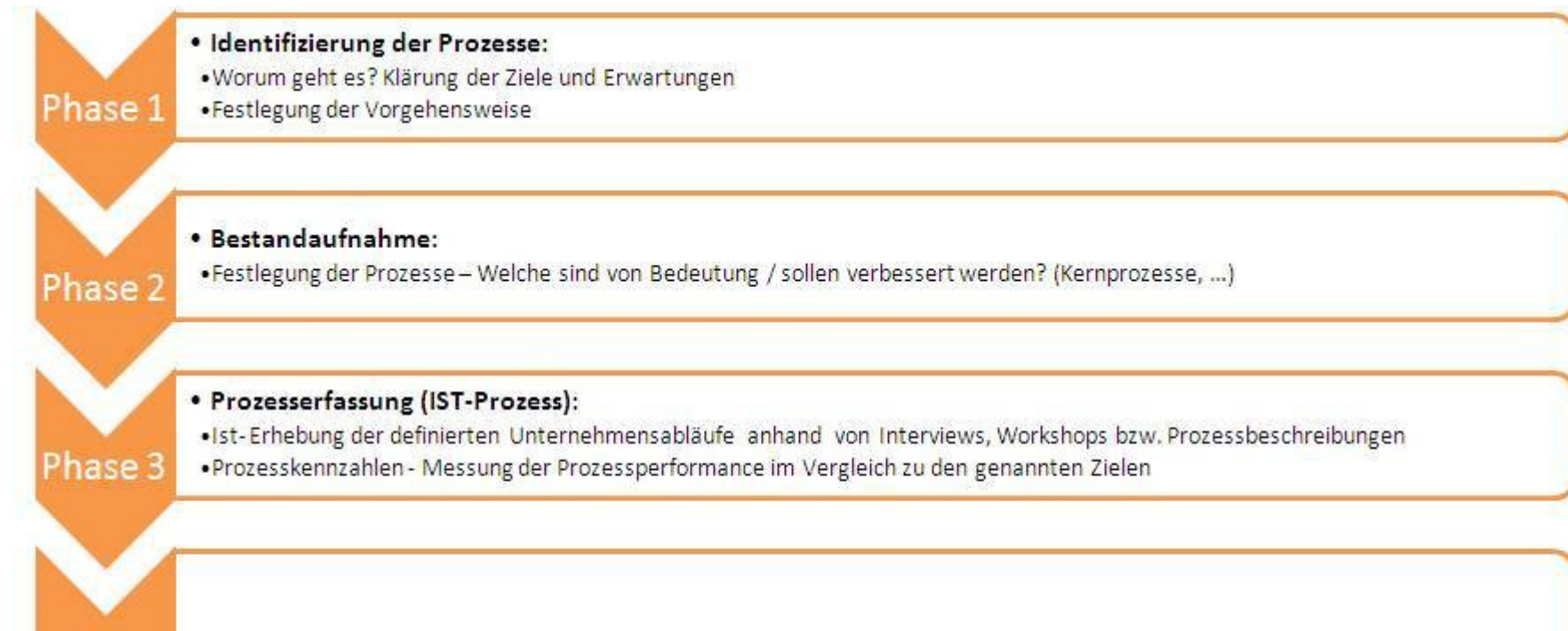
- **Wesentlich ist nicht nur die formale Neuorientierung der Organisation sondern auch die Neuausrichtung der Kultur und des Verhaltens**

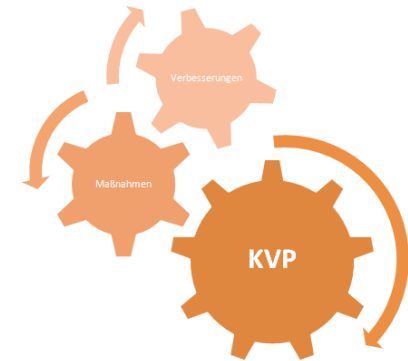


Prozesse lassen sich nur dann erfolgreich und mit dauerhafter Wirkung einbinden, wenn sich diese nicht nur in den veränderten Organisationsstruktur spiegeln, sondern auch in den Köpfen der betroffenen Mitarbeiter verankert sind.

Prozessmanagement

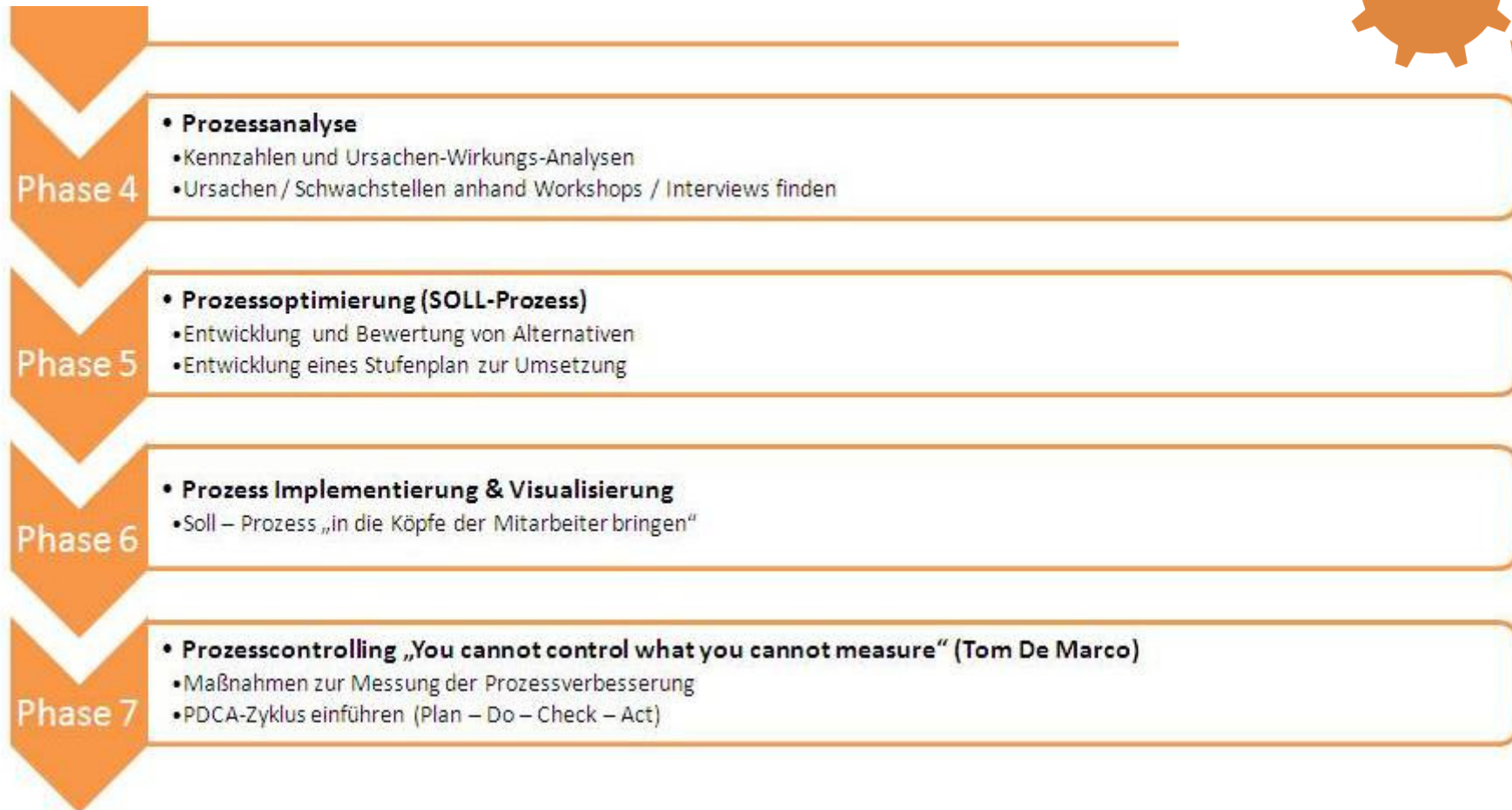
Vorgehensweise

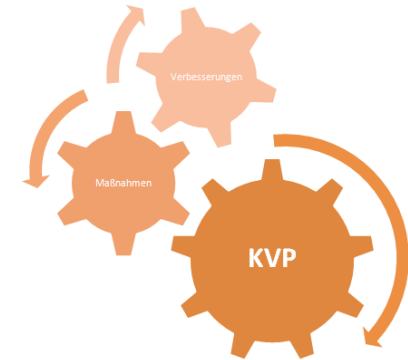




Prozessmanagement

Vorgehensweise





Prozessmanagement



- Stärken erhalten und ausbauen
- Schwächen mildern oder beseitigen
 - Chancen wahrnehmen
 - Risiken verhindern



„Harte“ **methoden-**
orientierte Faktoren



„Weiche“ **verhaltens-**
orientierten Faktoren

www.gwwb.at