

# Ausbildung zum zertifizierten Prozessmanager – Inhouse Training für die Dienstleistungsbranche

Exemplarisches Inhouse-Projekt

## Ausgangspunkt / Hintergrund

Ein Unternehmen aus dem Dienstleistungsbereich plant zur Unterstützung bei der Implementierung von Prozessmanagement die Ausbildung von Prozessmanagern angepasst an die Anforderungen des Unternehmens. Basis für das Vorgehen sind das Handbuch Prozessmanagement und der Leitfaden Prozessmanagement, die vorab erstellt wurden. Das Unternehmen entschied sich für das Rollenmodell.

Die verantwortlichen Prozessmanager sollen über einheitliche Kompetenzen verfügen, um das Prozessmanagement systematisch einzuführen und gemeinsam mit den Beteiligten die Prozesse dauerhaft verbessern zu können.

Das Management des Unternehmens stimmt mit dem Qualifizierungspartner die Inhalte des Trainings ab. Die Schwerpunkte der Qualifizierung und deren Tiefe wurden anhand einer Qualifizierungsmatrix ermittelt. Die Ausbildung wurde auf dieser Basis konzipiert. Damit wurde sichergestellt, dass die Ausbildung maßgeschneidert an den Bedarf des Unternehmens und der zukünftigen Prozessmanager angepasst ist.

## Ziele

Die Teilnehmer kennen die grundlegenden Anforderungen eines modernen Prozessmanagements. Sie verstehen das neue „prozesshafte“ Denken und kennen die damit verbundenen Vorteile, aber auch die zu erwartenden Widerstände in der Organisation. Die Werkzeuge und Aktionen zu jeder Stufe des Prozesszyklus werden verstanden und können angewendet werden. Die Messung der Prozessleistung über Performance-Indikatoren ist ihnen ebenso vertraut wie die Steuerung und Koordinierung funktionsübergreifender Teams. Die Teilnehmer sind in der Lage, wirkungsvolle Aktionen zur Prozessverbesserung zu planen

und zu verwirklichen. Sie haben praktische Erfahrungen mit ausgesuchten Aspekten des Prozessmanagement gesammelt.

Die Teilnehmer kennen die speziellen Ansprüche an Prozesse und können diese in eine ausgewogene Balance bringen. Sie lernen Werkzeuge des Controlling kennen und sind in der Lage, die Ergebnisse nicht nur zu interpretieren, sondern auch entsprechende Korrekturmaßnahmen abzuleiten.

In dieser Ausbildung geht es auch darum, Führungskräfte in die Lage zu versetzen, mitarbeiterzentriert zu fördern und zu entwickeln, um so die Funktionsfähigkeit und Stabilität der Prozesse sicherzustellen und gleichermaßen die Weiterentwicklung und Anpassung der Prozesse zu ermöglichen.

## Schwerpunkte

### Modul 1

#### Prozessmanagement

- Einführung und Grundgedanken
- Erfassen und Beschreiben von Prozessen
- Kundenorientierung in Prozessketten
- Roadmap zur Einführung von Prozessmanagement
- Rollen und Verantwortung im Prozessmanagement

### Modul 2

#### Prozessorganisation und Führung

#### Change Management nach John Kotter

- Business Process Reengineering nach Michael Hammer
- Gestalten und Begleiten der Veränderung
- Führen in der Welt der Veränderung
- Umgang mit Konflikten
- Teamentwicklung
- Management by Objectives

### Modul 3

#### Prozesscontrolling und Assessment

- PDCA Kreislauf
- Leistungsindikatoren
- Balanced Scorecard
- Performance Messung nach TOC (Theory of Constraints)
- Prozessreifebewertung
- Business Excellence nach EFQM

### Modul 4:

#### Prozessverbesserung

- Lean Systeme
- Ablaufanalyse
- Wertstromanalyse
- Exzellenz am Arbeitsplatz
- Six Sigma Methoden
- Fallstudie Prozessverbesserung
- Abschlusstest

## Vorgehensweise

Die Qualifizierung dauert insgesamt 8 Tage zwischen den 4 Modulen liegt eine Phase von jeweils ca. 1 Monat. Die angehenden Prozessberater werden vom Unternehmen mit einem passenden Praxisprojekt vor Antritt des Trainings beauftragt. Dieses wird parallel zur Qualifizierung von den Teilnehmern gesteuert. Die Projektarbeit wird in den einzelnen Trainingsmodulen durchgesprochen und optimiert. Das erlernte Fachwissen wird in den Zeiten zwischen den Modulen im eigenen Projekt angewendet.

## Ausbildung zum zertifizierten Prozessmanager

