

■ Prozessmanagement: Prozesse dokumentieren – analysieren – optimieren



Steigende Ansprüche und komplexer werdende rechtliche Regelungen bei gleichzeitig knappen personellen Ressourcen öffnen die Schere zwischen Leistungsanforderungen und Kapazitäten und führen zu steigender Arbeitsverdichtung. Einer Reduktion der Aufgaben (was wir tun) sind häufig rechtliche Grenzen gesetzt. Deshalb wird die Optimierung von Arbeitsabläufen = Geschäftsprozesse (wie wir etwas tun) zunehmend dringlicher. Zugleich ist die Prozessdokumentation der Arbeitsabläufe hilfreich, um bei steigender demographischer Fluktuation Einarbeitung und Know-How-Transfer zu unterstützen. Führungskräfte stehen vor der Aufgabe, in ihrem eigenen Organisationsbereich Aktivitäten zur Prozessanalyse und Prozessoptimierung zu initiieren und voranzutreiben, ohne dass sie dafür spezifisch ausgebildet sind. Das Seminar gibt hierfür praktische Unterstützung.

■ Ziel des Seminars

ist die Vermittlung von praxisnahen Vorgehensweisen, mit denen die Führungskräfte in ihrem Zuständigkeitsbereich Prozesse dokumentieren, analysieren und optimieren können. Die konkrete Durchführung wird im Seminar mit Hilfe konkreter Fallstudien reflektiert und trainiert.

■ Inhaltsübersicht

- Prozessanalyse und Prozessoptimierung - Methodisches Vorgehen
- Ziele und Beteiligte der Prozessanalyse festlegen
- Kernprozesse auswählen
- Ist-Prozess über Prozesssymbole als Flussdiagramm darstellen
- Teilprozesse und verbundene Prozesse ins Flussdiagramm integrieren
- Adäquate Detaillierungstiefe beachten
- Störquellen analysieren und beseitigen
- Qualitätsstandards beschreiben und überdenken
- Anzahl Prozessschritte und Prozessbeteiligte reduzieren
- Möglichkeiten zur Prozessstandardisierung nutzen
- Soll-Prozesse definieren und kalkulieren
- Für die Prozessoptimierung motivieren
- Chancen und Grenzen der Prozessoptimierung

