



Wir organisieren Zukunft.

Ganzheitliches Prozessmanagement

**Prozesse strategiekonform ausrichten,
grundlegend optimieren und tagtäglich
leben**

Online-Veranstaltung, 10. November 2022

Helmuth Braun



Agenda

- 1 **Nutzen Prozessmanagement**
- 2 **Prozessmanagement-Modell: ibo-Prozessfenster**
- 3 **Strategische Prozessorganisation**
- 4 **Grundlegende Prozessoptimierung**
- 5 **Kontinuierliche Prozessverbesserung (KVP)**



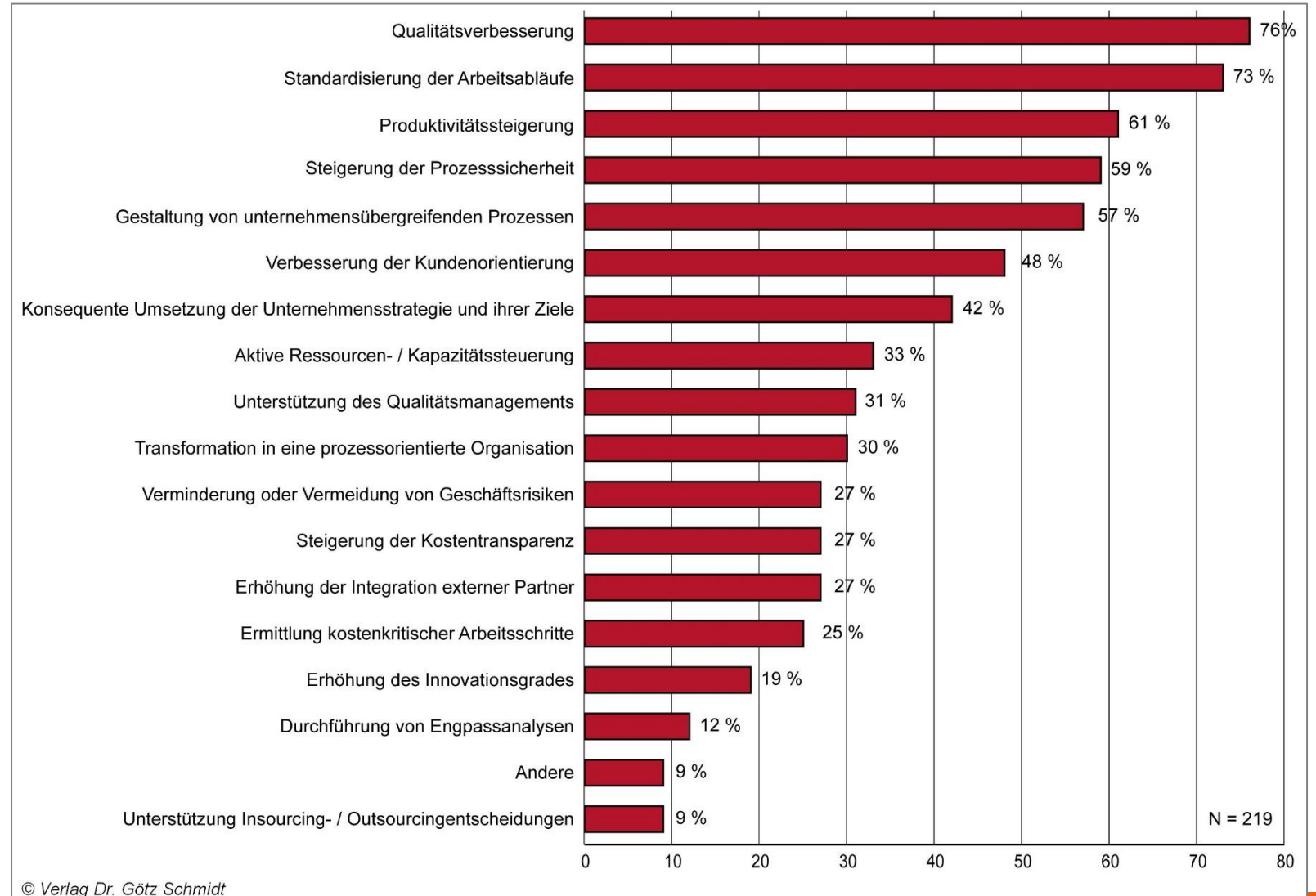
Agenda

- 1 Nutzen Prozessmanagement**
- 2 Prozessmanagement-Modell: ibo-Prozessfenster
- 3 Strategische Prozessorganisation
- 4 Grundlegende Prozessoptimierung
- 5 Kontinuierliche Prozessverbesserung (KVP)



Nutzen des Prozessmanagements

Unter Nutzen von Prozessmanagement werden die positiven Wirkungen des Prozessmanagement-Systems verstanden. Sie werden als Prozessmanagement-Ziele bei Prozessmanagement-Einführungen im Vorfeld definiert:



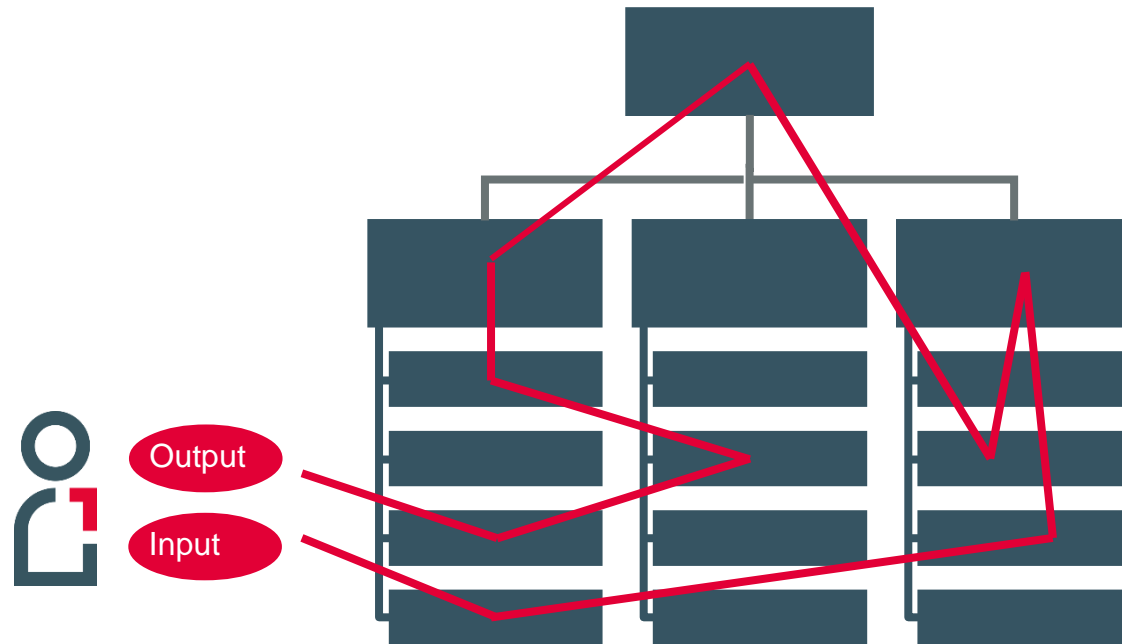
Agenda

- 1 Nutzen Prozessmanagement
- 2 **Prozessmanagement-Modell: ibo-Prozessfenster**
- 3 Strategische Prozessorganisation
- 4 Grundlegende Prozessoptimierung
- 5 Kontinuierliche Prozessverbesserung (KVP)



Prozesse sind dafür da Werte für Kunden zu schaffen

Aufbauorganisation

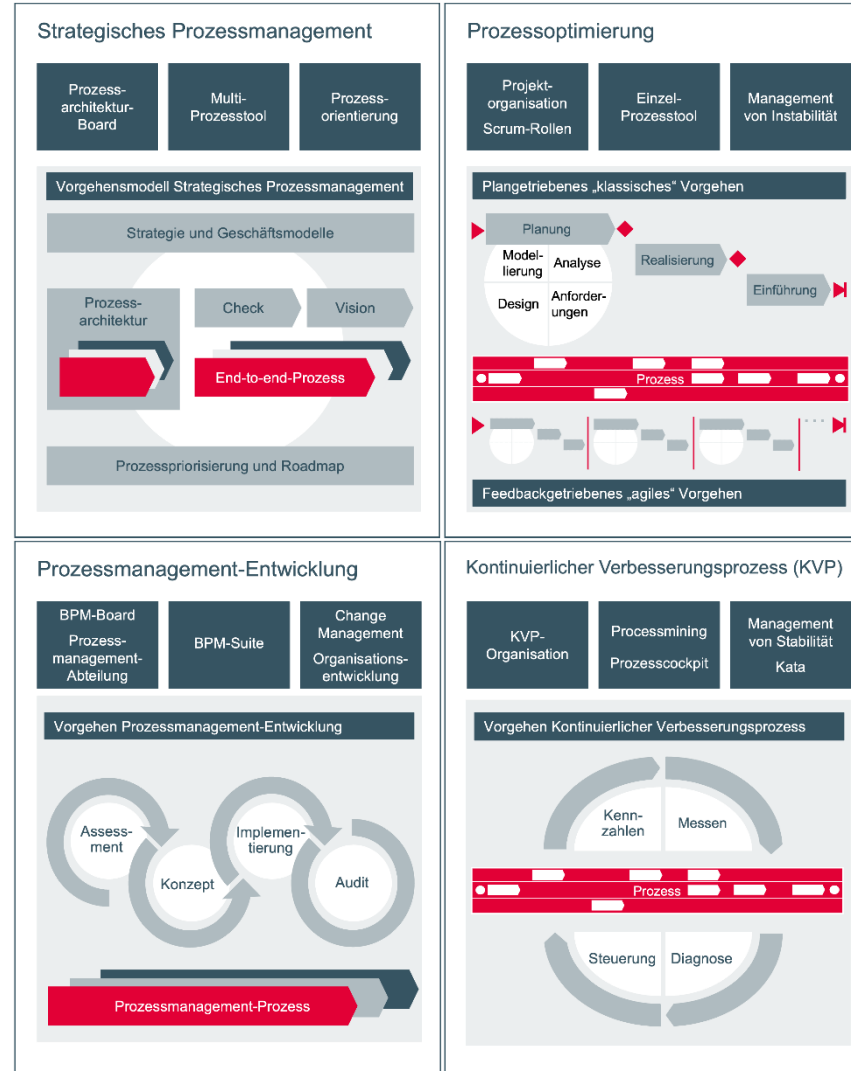


Prozessorganisation

Ein Prozess ist eine Struktur,

- deren Elemente Aufgaben, Aufgabenträger, Sachmittel und Informationen sind,
- die durch **logische Folgebeziehungen** verknüpft sind.
- Darüber hinaus werden zeitliche, räumliche und mengenmäßige Dimensionen konkretisiert.
- Ein Prozess hat ein definiertes Startereignis (Input) und Ergebnis (Output) und dient dazu, einen **Wert für Kunden** zu schaffen.

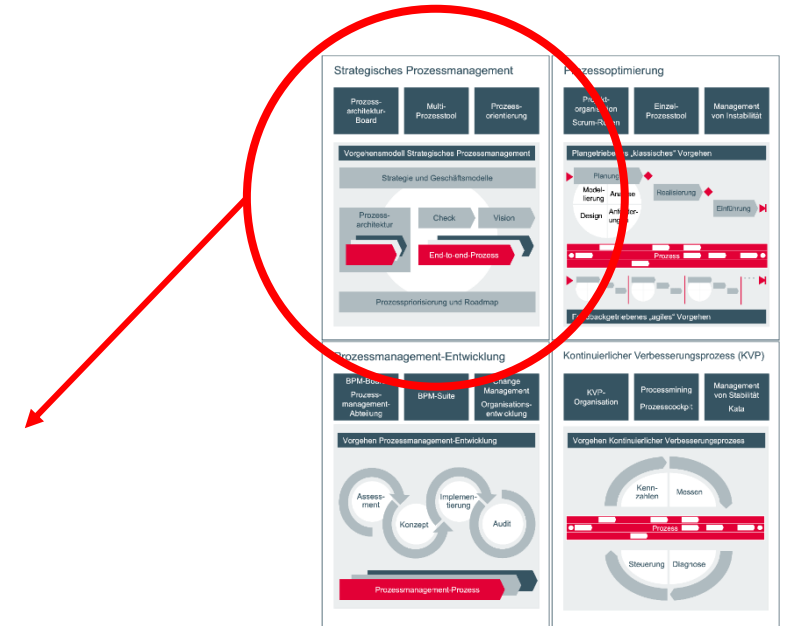
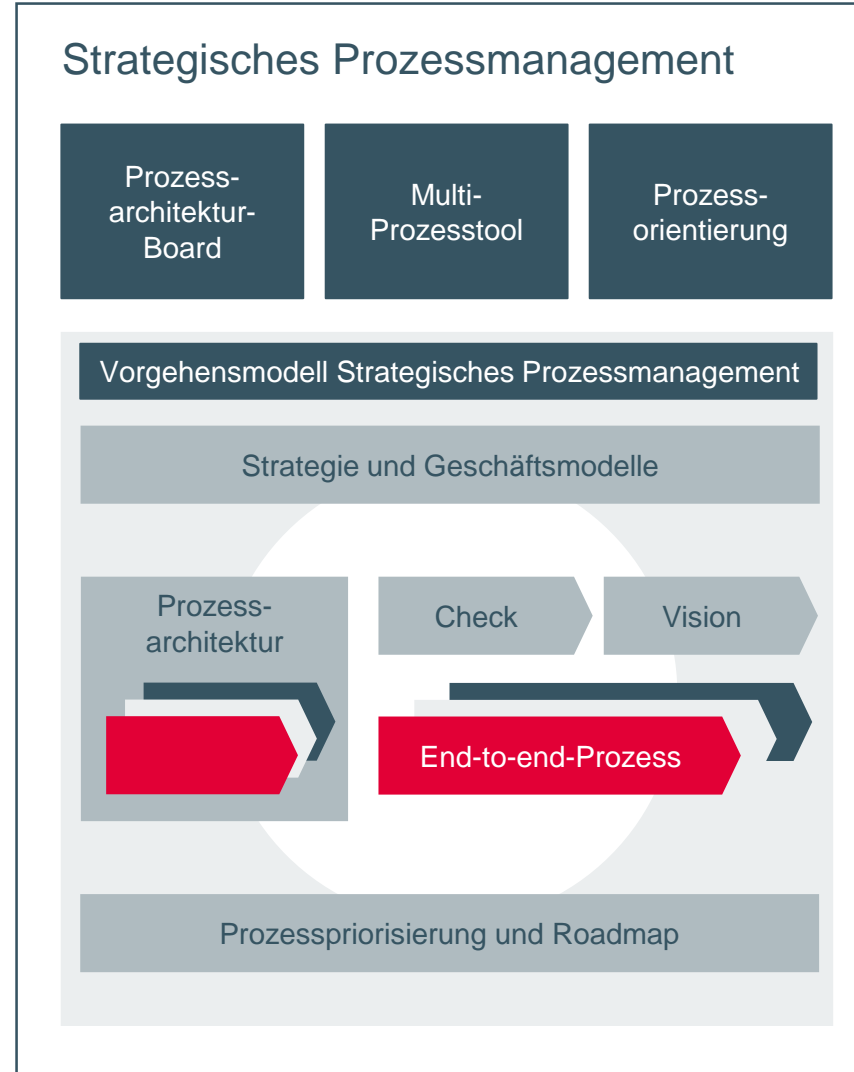
BPM-Framework **ibo** Prozessfenster®



Agenda

- 1 Nutzen Prozessmanagement
- 2 Prozessmanagement-Modell: ibo-Prozessfenster
- 3 **Strategisches Prozessmanagement**
- 4 Grundlegende Prozessoptimierung
- 5 Kontinuierliche Prozessverbesserung (KVP)





Prozesstypen

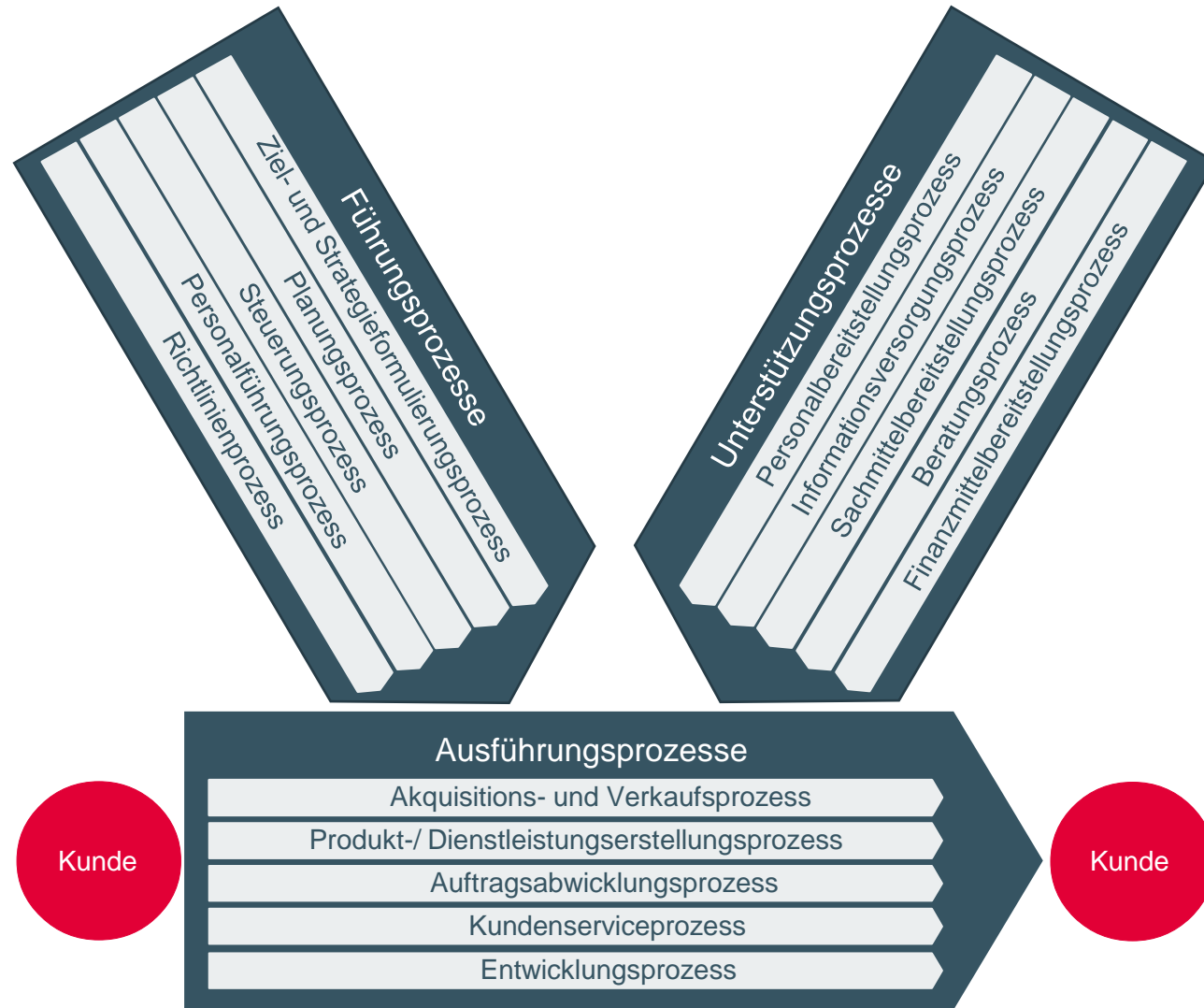
Prozesstypen				
Prozesskriterien	Simple Prozesse	Routine-prozesse	Regel-prozesse	Ad-hoc-Prozesse
Prozesskomplexität	█	█	█	█
Wiederholungsgrad	█	█	█	█
Klarheit Kundeninput/ -output	█	█	█	█
Anzahl Prozesselemente	█	█	█	█
Digitalisierungsgrad	█	█	█	█
Aufgabenschwierigkeit	█	█	█	█
Entscheidungsklarheit	█	█	█	█

Legende: niedrig - hoch

Prozesstypen und Beispiele

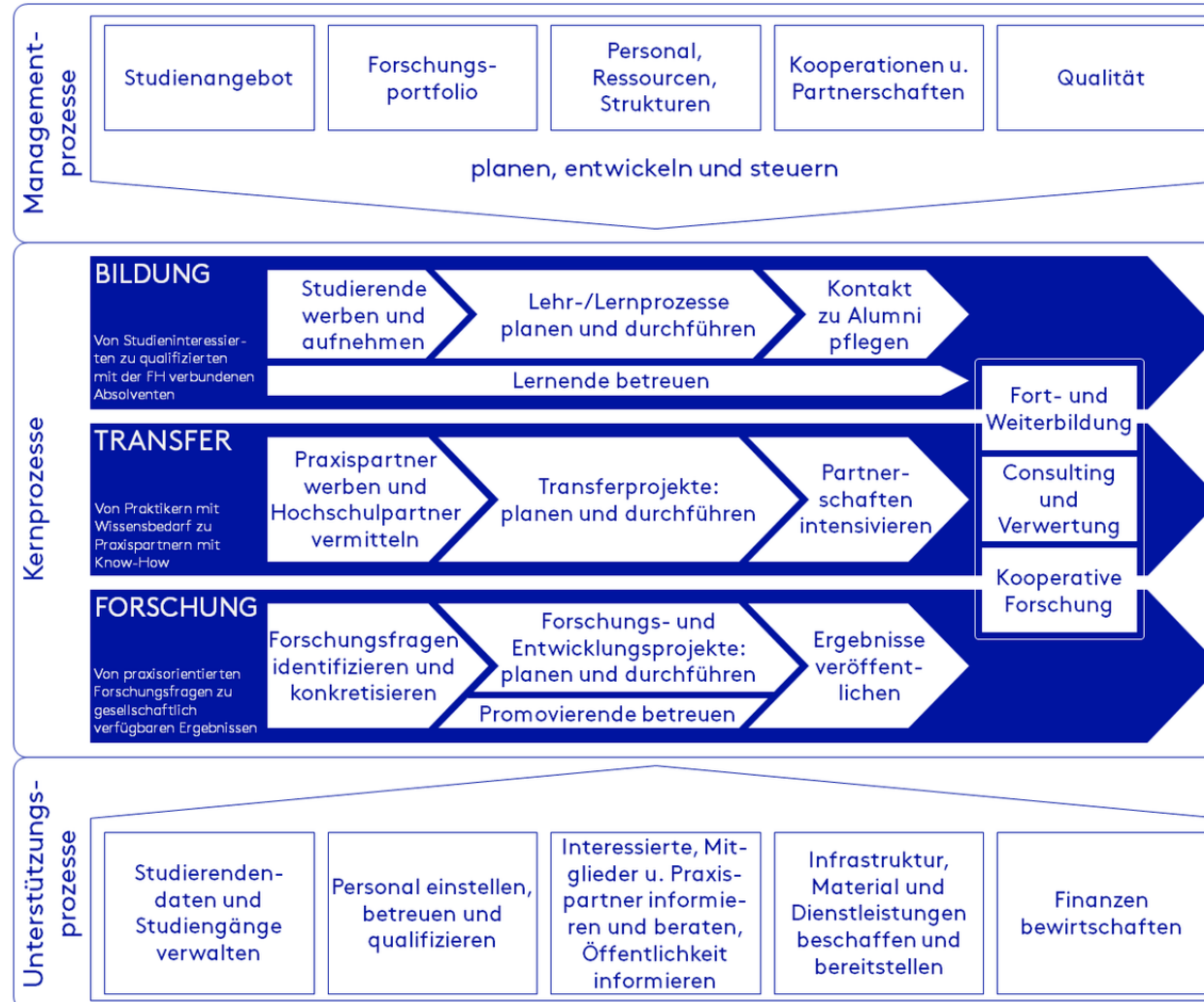
<p>Einfache Prozessauslöser</p>	<p>Komplizierte Prozessauslöser</p>	<p>Komplexe Prozessauslöser</p>	<p>Chaotische Prozessauslöser</p>
<p>Simple Prozesse</p>	<p>Routineprozesse</p>	<p>Regelprozesse</p>	<p>Ad-hoc-Prozesse</p>
<p>Planbar</p>	<p>Planbar</p>	<p>Planbar</p>	<p>Planbar</p>
	<p>Spontan</p>	<p>Spontan</p>	<p>Spontan</p>
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Fertigungsprozess ▪ Mahnungsprozess ▪ Zahlungsverkehr 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Auftragsabwicklungsprozess ▪ Schadenprozess 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Vertriebsprozess ▪ Rekrutierungsprozess 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Produktentwicklungsprozess ▪ Strategieformulierung

Prozesslandkarte: FAU-Prozessmodell nach Fischermanns/Liebelt



» Dreigliedrige Unternehmensprozessmodelle haben sich als Referenz durchgesetzt

Prozesslandkarte: Beispiel einer Fachhochschule



Beispiel: Prozesslandkarte der Fachhochschule Münster (Quelle: www.fh-muenster.de)

Prozesspriorisierung: Top- oder Kernprozesse identifizieren

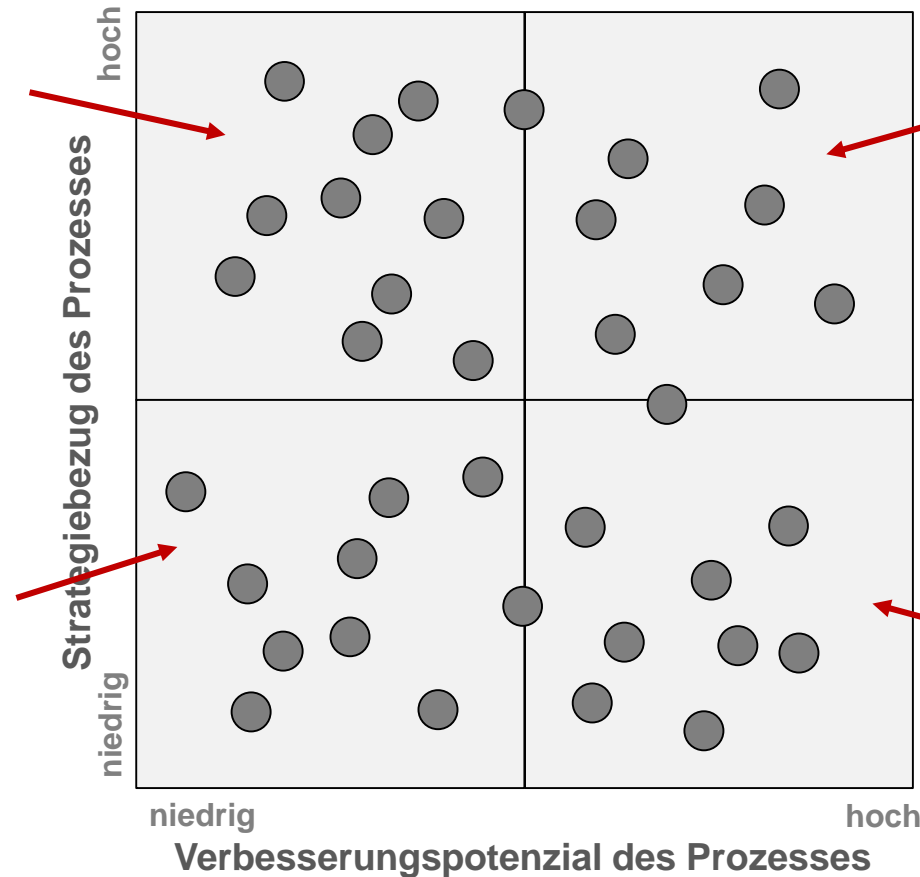
Kriterien	Verbesserungspotenzial							Attraktivität							Durchführbarkeit						
	Mittelwert Verbesserungspotenzial	Schnittstellenverringering	Komplexitätsreduktion	Einsatzmöglichkeiten Technik	räumliche Optimierungsmöglichkeiten	personelle Verbesserungsmöglichkeiten	Verbesserte Infoversorgung	Mittelwert Attraktivität	Preis/Kosten	Verfügbarkeit	Lieferzeit	Service	technisches Know-how	Qualität	Mittelwert Durchführbarkeit	Know-how/Erfahrung	Personalkapazität	Sach- und Finanzausstattung	Akzeptanz der Betroffenen	Unterstützung des Managements	Summe
Prozesse																					
Rahmenaufträge bearbeiten	3,2	3	2	4	2	3	5	3,3	5	3	3	3	2	4	2,6	2	2	4	2	3	52
Angebots-/ Auftragsbearbeitung	3,5	2	4	4	3	4	4	3,2	4	2	4	4	3	2	2,0	2	1	4	1	2	50
Preislistenupdate	3,0	3	4	4	1	2	4	2,5	4	3	3	2	2	1	2,2	3	1	4	1	2	44
Leihgeräteabwicklung	1,2	2	1	1	1	1	1	1,3	1	1	1	3	1	1	2,6	4	1	4	3	1	28

Dreidimensionale Portfolio-Analyse

Prozesspriorisierung: Prozessportfolio erstellen mit Handlungsempfehlungen

**hoher Strategiebezug
und geringes Verbes-
serungspotenzial**

**niedriger Strategiebezug
und kaum Verbes-
serungspotenzial**



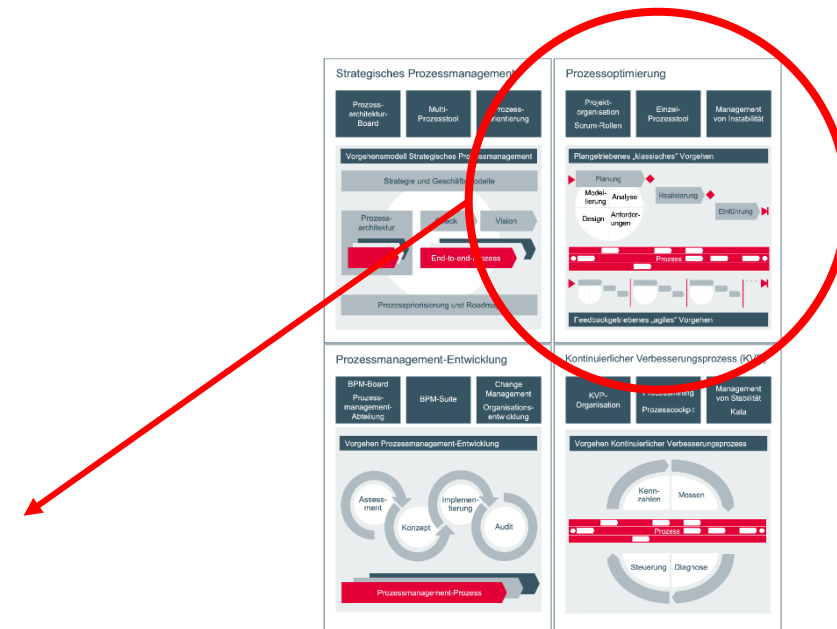
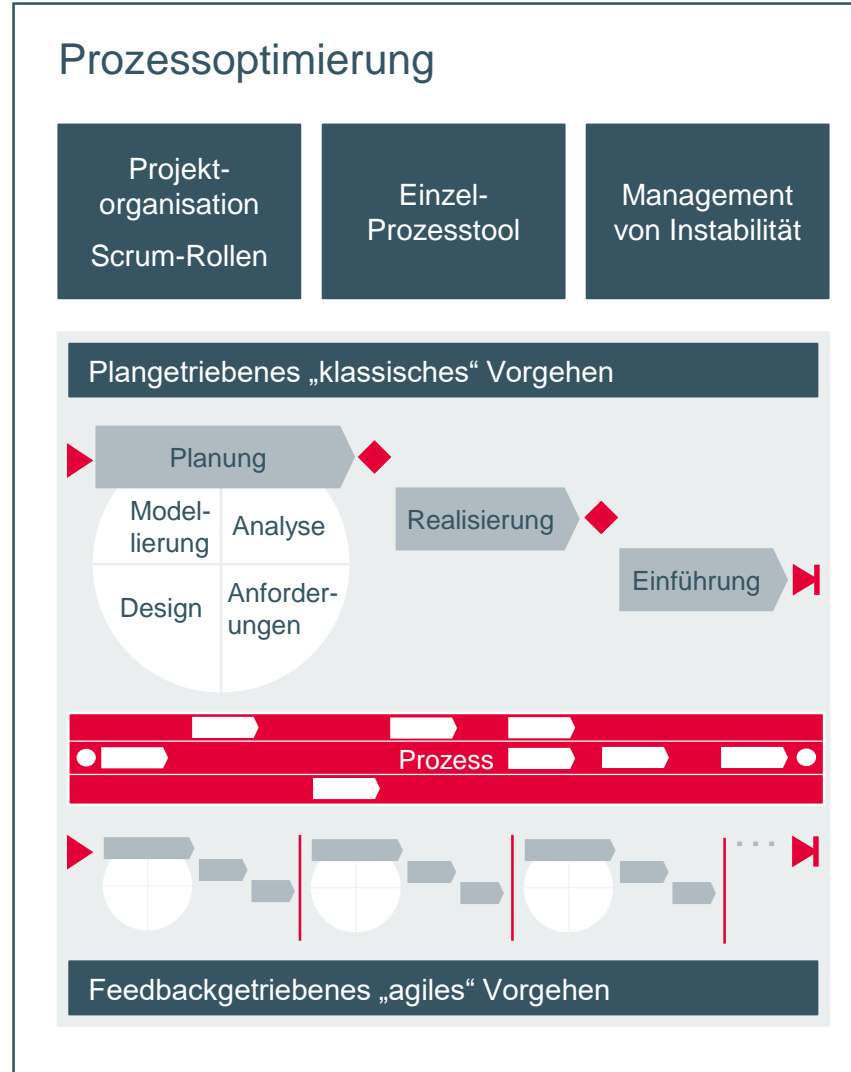
**hoher Strategiebezug und
großes Verbesse-
rungspotenzial**

**niedriger Strategiebezug
aber großes Verbesse-
rungspotenzial**

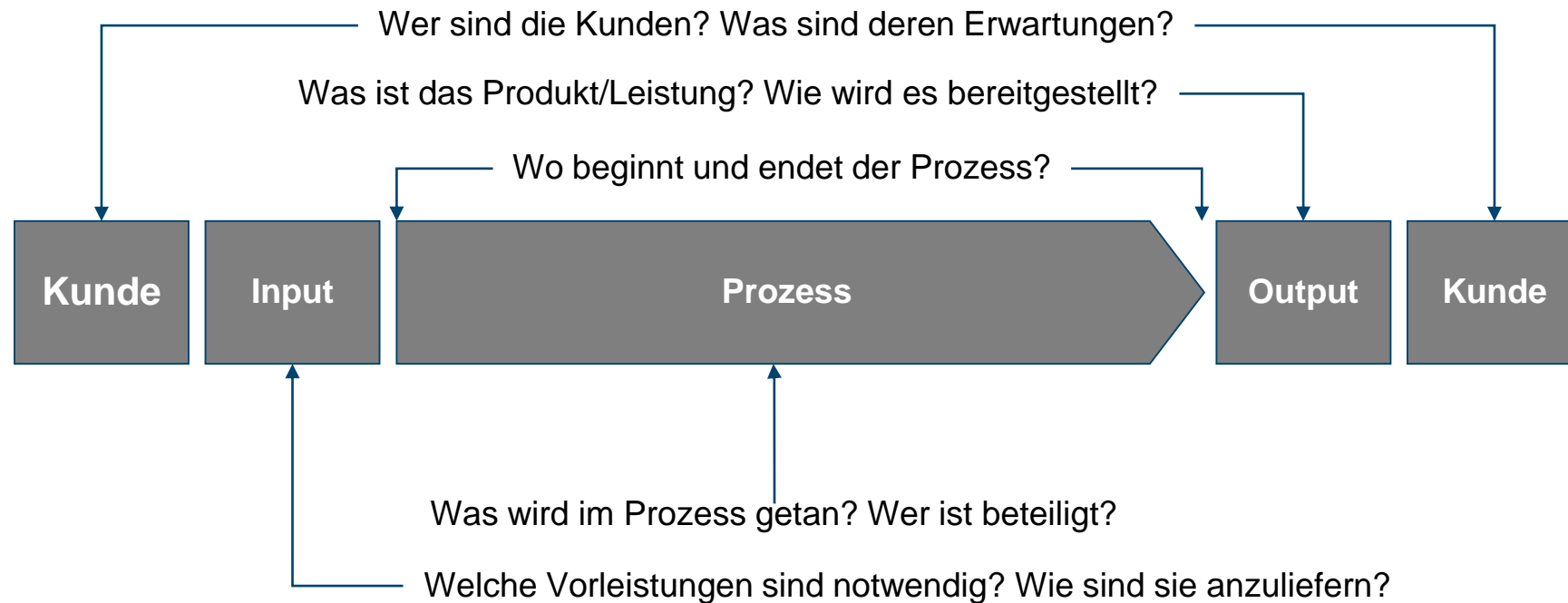
Agenda

- 1 Nutzen Prozessmanagement
- 2 Prozessmanagement-Modell: ibo-Prozessfenster
- 3 Strategisches Prozessmanagement
- 4 **Grundlegende Prozessoptimierung**
- 5 Kontinuierliche Prozessverbesserung (KVP)

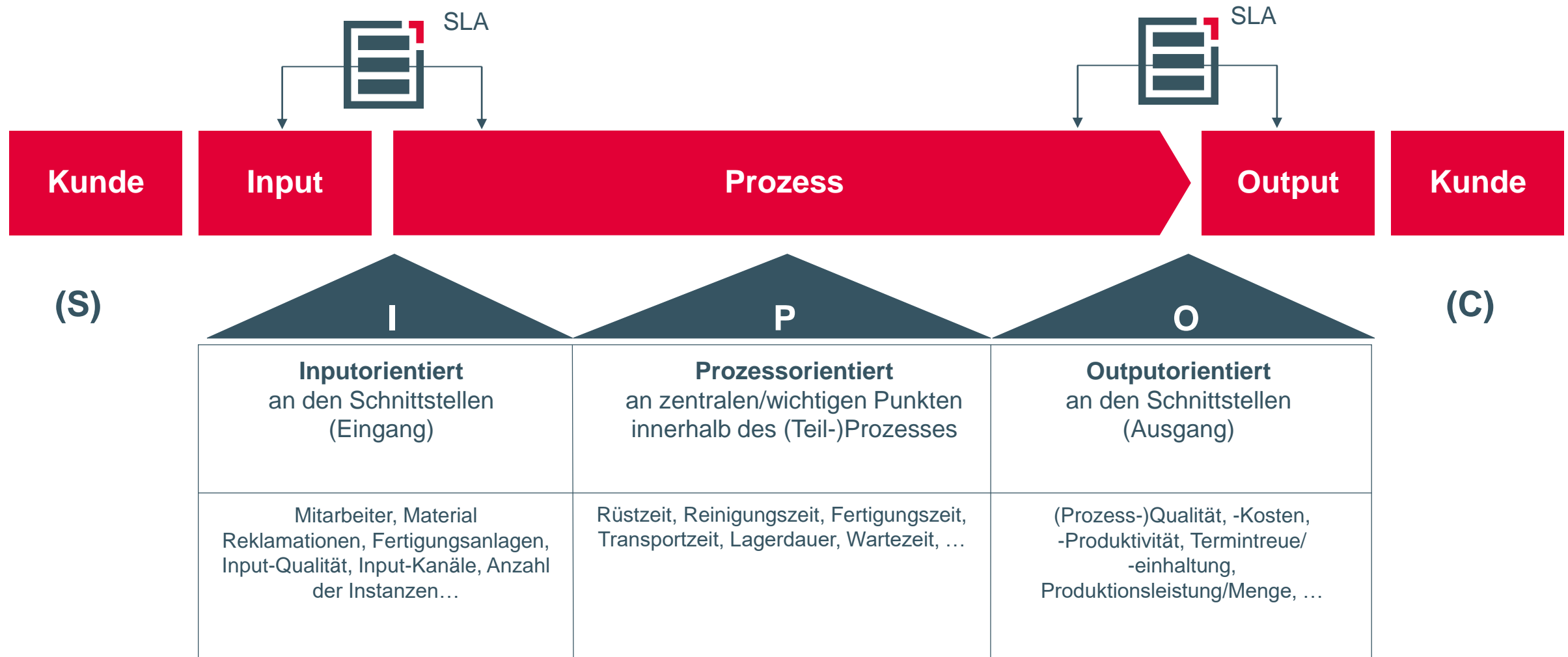




Wer ist für die Leistung verantwortlich? Wie wird der Erfolg gemessen?



Kennzahlen bilden Kontrollpunkte am Prozess



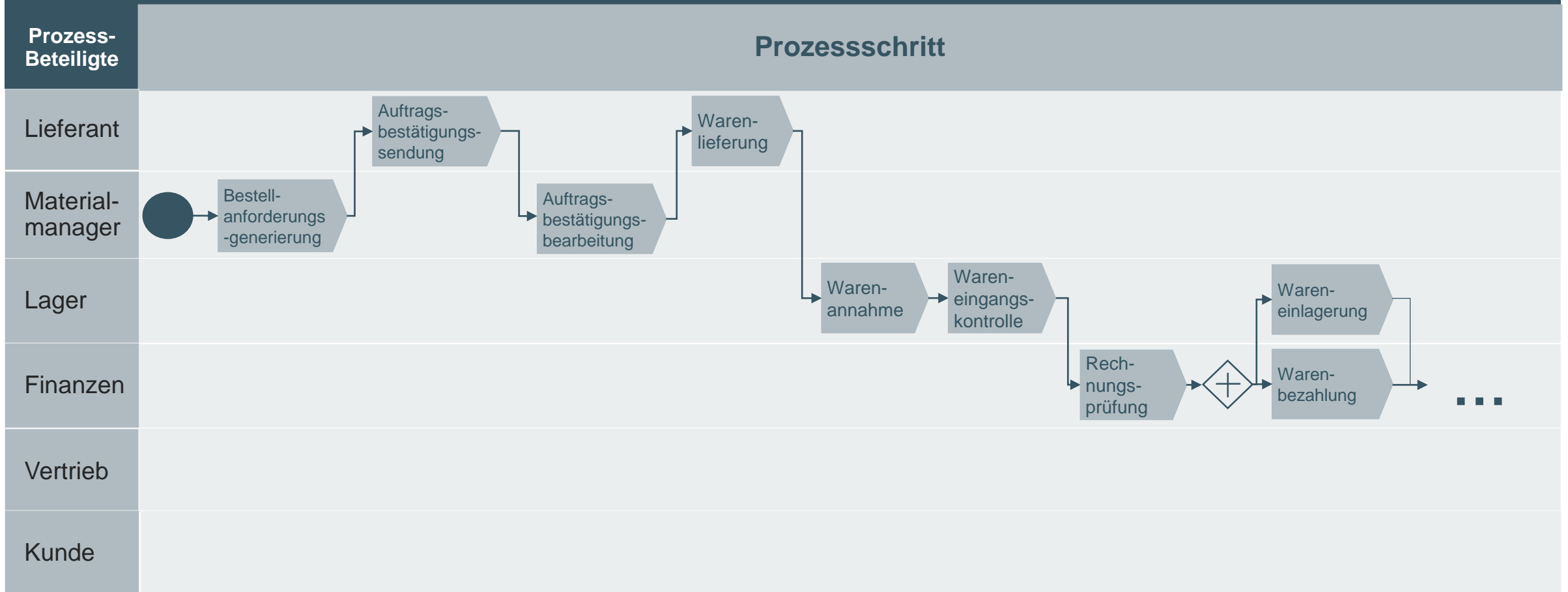
ibo-Prodoku-Raster

Übersichtsmodelle von vielen Prozessen in der Strategischen Prozessorganisation	Unternehmensprozessmodell
	Bereichsprozessmodell
	Prozesslandkarte
Grobe Modelle von End-to-end-Prozessen In der Strategischen Prozessorganisation und in der Vorstudie der Prozessgestaltung	Prozessdiagramm (Swimlane)
	Makigami
	Customer Journey Mapping
	SIPOC
	Brown-Paper-Methode
	Wertstromdiagramm
	Strategisches BPMN-Diagramm
Detailmodelle von (Teil-) Prozessen in der Prozessgestaltung und bei der kontinuierlichen Prozessoptimierung	BPMN-Diagramm
	Folgeplan/Flowchart
	EPK (ereignisgesteuerte Prozesskette)
	Boards

Horizontales Prozessdiagramm (Swimlane) für den Prozess „Beschaffung“



Prozess Material beschaffen



Ursachenanalyse – Beispiele für Fehlerklassen

D

Durchführungsfehler

Eigenverschuldete mangelhafte Aufgabenerfüllung

- unnötiges Kopieren
- unnötiges Warten
- unnötiges Abstimmen
- Überproduktion
- mehrmalige Dateneingabe
- Fehleingaben
- unnötiges Suchen
- ...

P

Planungsfehler

Schlecht durchdachter Soll-Prozess

- zu viele Rückkopplungen
- mangelnde Kompetenzen
- unklare Aufgabenstellung
- zu wenige/zu viele Mitarbeiter
- überflüssige Aufgaben
- fehlende, unvollständige Informationen
- ...

K

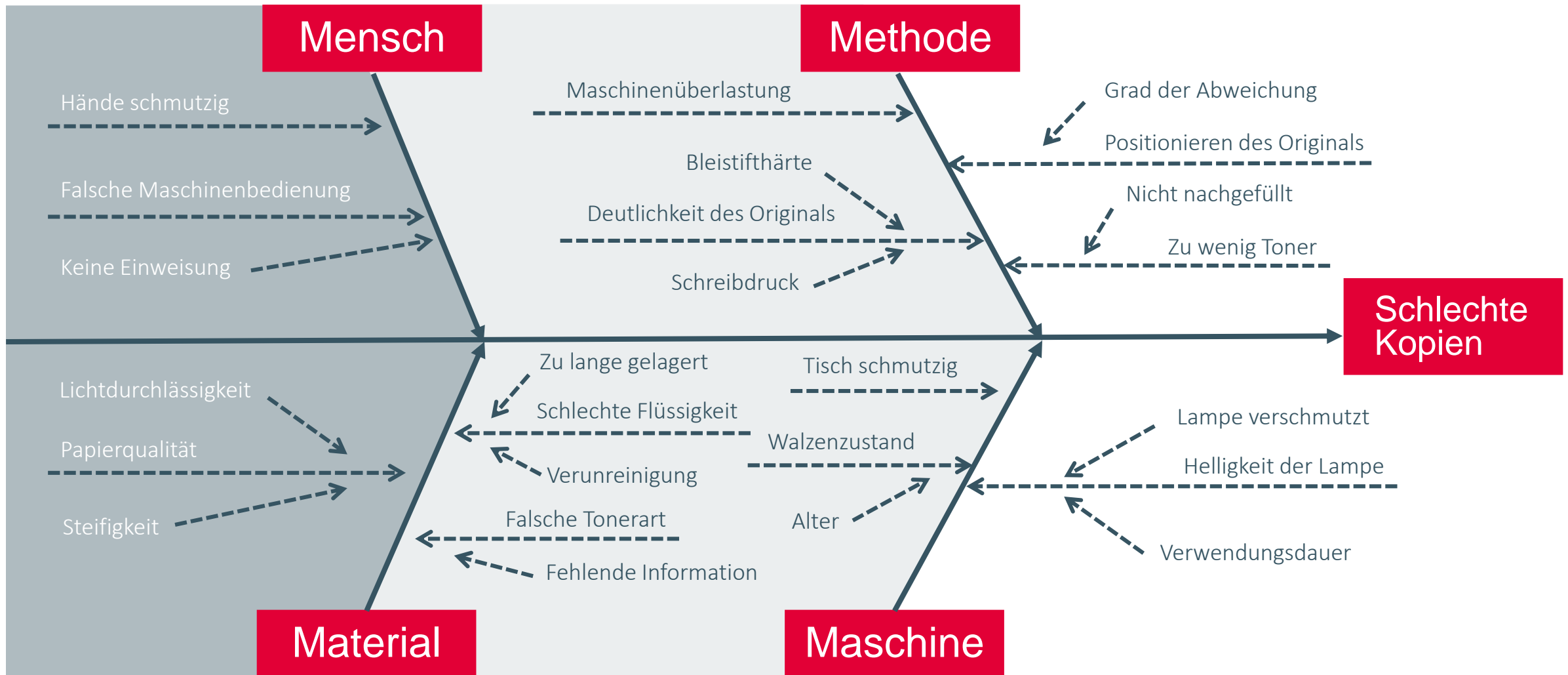
Kontextveränderung

Fehler, die aufgrund veränderter Rahmenbedingungen auftreten

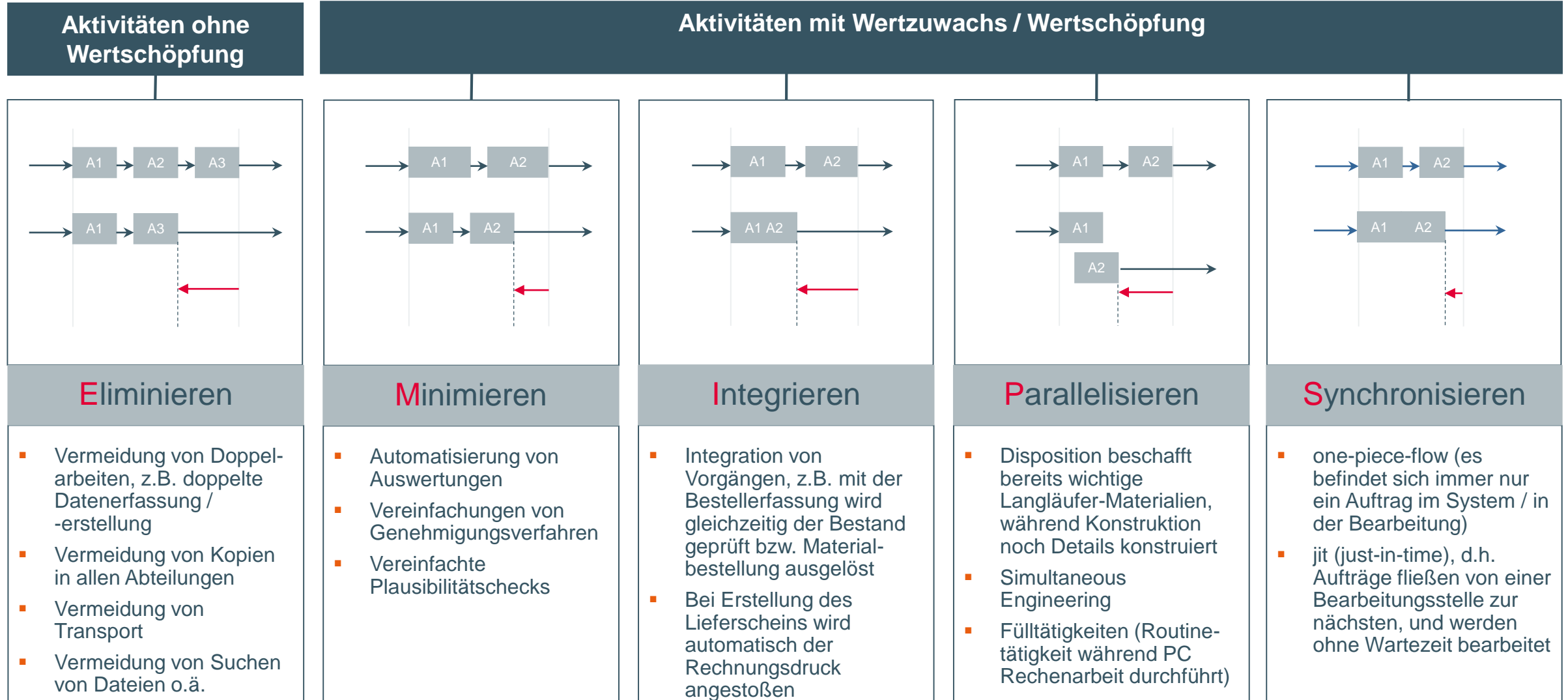
- IT-Systemausfall
- Unfall
- Krankheit
- Strategie
- Gesetzgebung/ regulatorische Anforderungen
- IT-Umgebung
- ...

Einflussmöglichkeiten im Rahmen des KVP

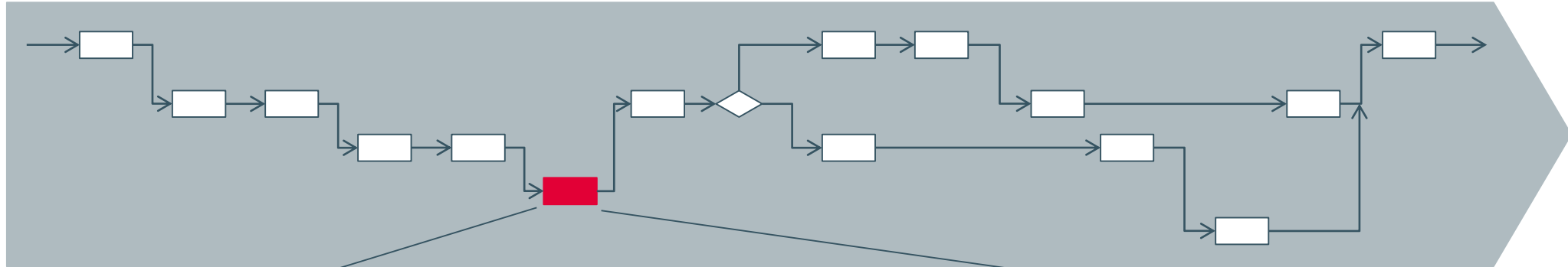
Ursachen-Wirkungs-Diagramm



EMIPS-Methode – Gestaltungsalternativen Klassifizierung von Aktivitäten / Prozessschritten

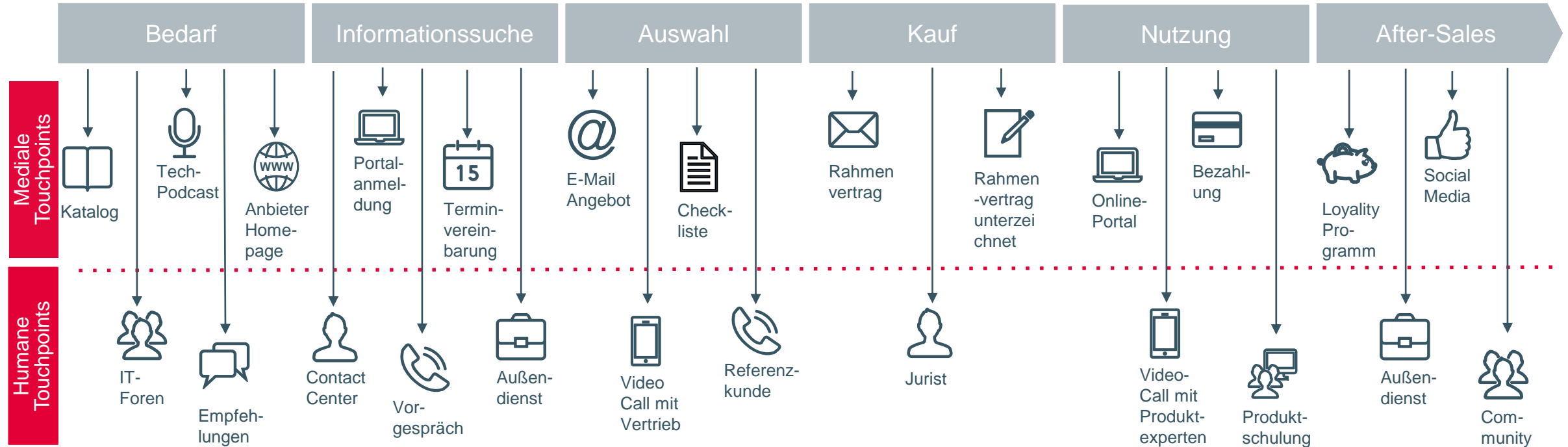


Wertschöpfung in Prozessen identifizieren

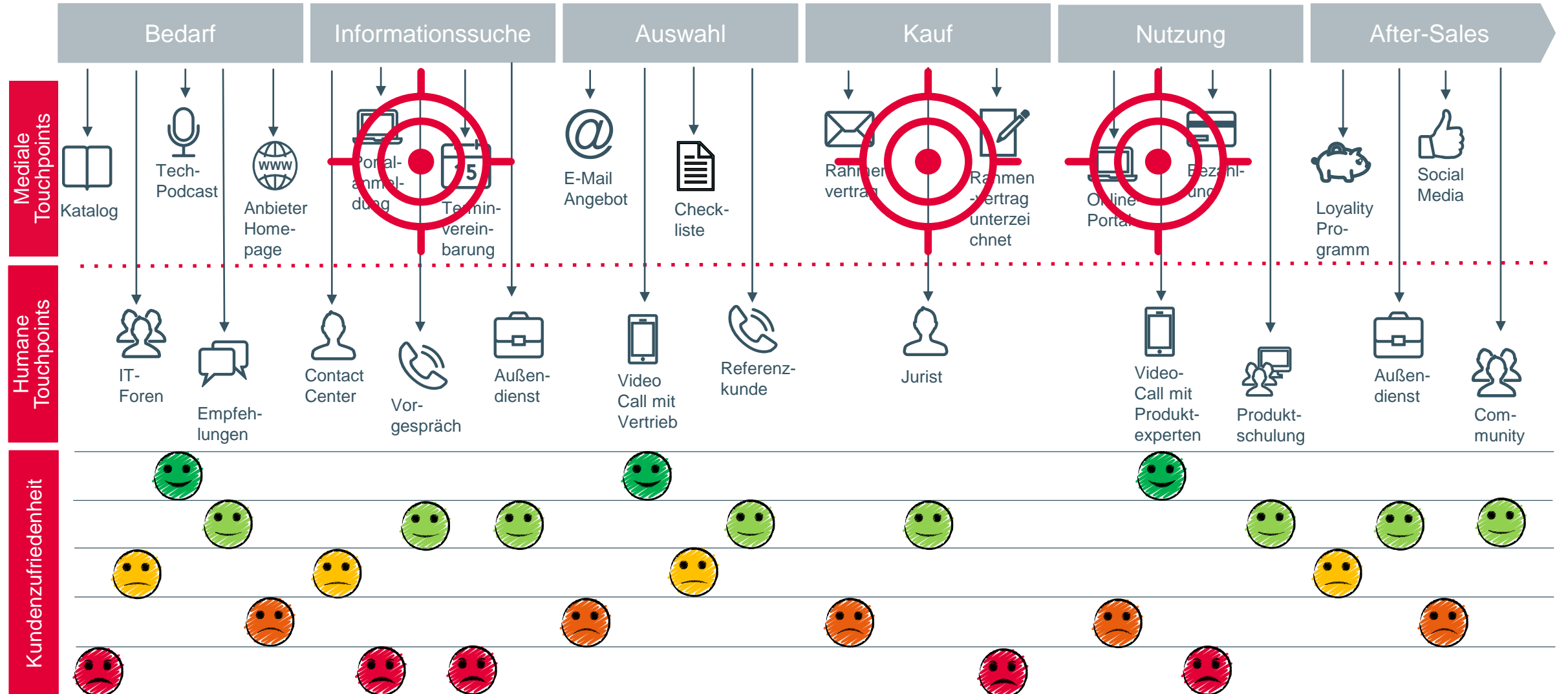


Wertschöpfende Aktivitäten		Nicht-wertschöpfende Aktivitäten	
Nutzleistung	Stützleistung	Blindleistung	Fehlleistung
Trägt direkt zur Wertschöpfung bei bzw. erzeugt einen direkten Kundennutzen.	Trägt indirekt zur Wertsteigerung bei; da sie nur zur Erbringung von Nutzleistungen erforderlich ist. Wird vom Kunden nicht wahrgenommen, verursacht aber Aufwand.	Trägt weder direkt noch indirekt zur Wertschöpfung bei. Wird vom Kunden nicht wahrgenommen, erzeugt aber Aufwand.	Trägt zur Wertminderung bei, indem fehlerhaft erbrachte Nutz- oder Stützleistungen aufgrund ihrer Kosten mehr Wert vernichten als generieren.
Beispiele: Produktentwicklung, Antragsbearbeitung, Service, Darlehensauszahlung	Beispiele: Erstellen von Berichten, Legitimationsprüfung, Kreditwürdigkeit prüfen	Beispiele: Arbeitsunterbrechungen, unnötige Kopien und Unterlagen	Beispiele: Rückfragen, Nachbearbeitungen

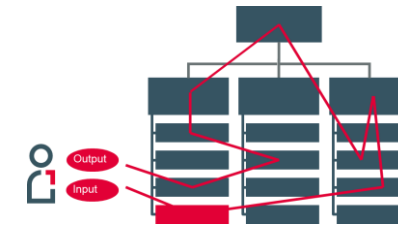
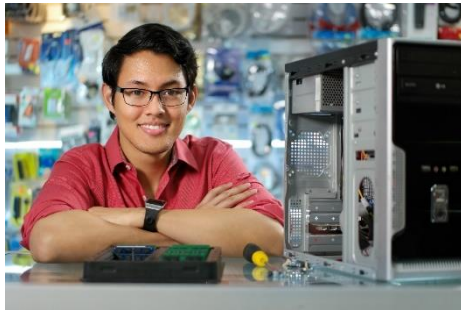
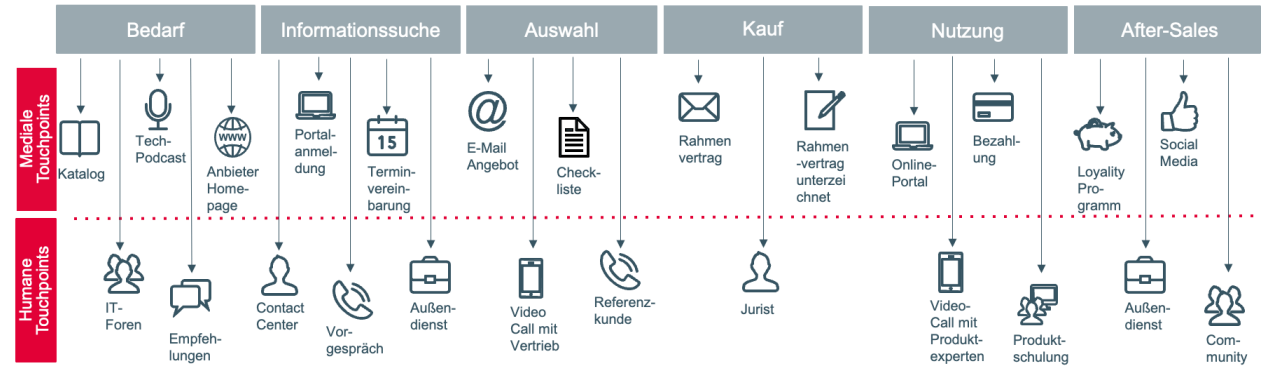
Prozessgestaltung mit Customer Journey



Prozesscheck mit Hilfe von Love- and Hate-Points der Costumer Journey



Beispiel für Verbesserungsschritte



Aufgabezuständigkeiten

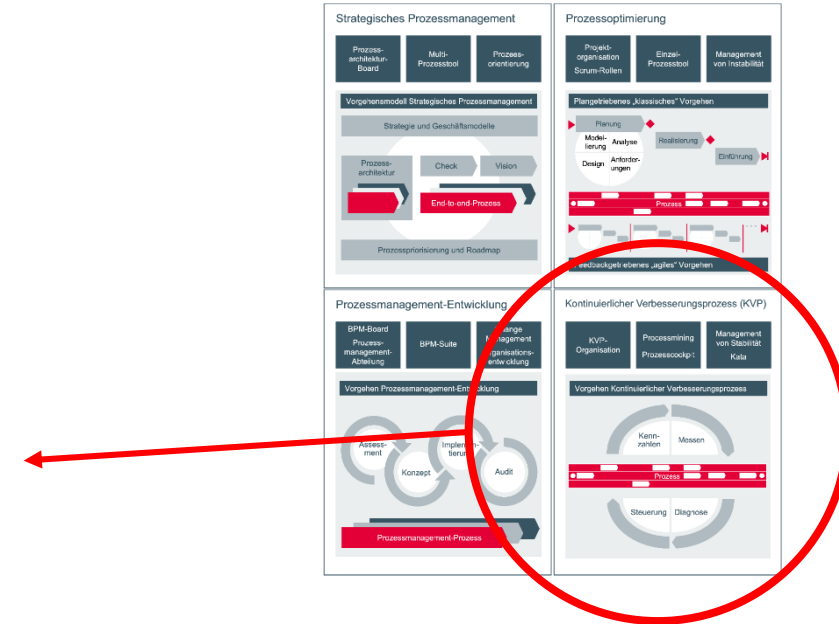
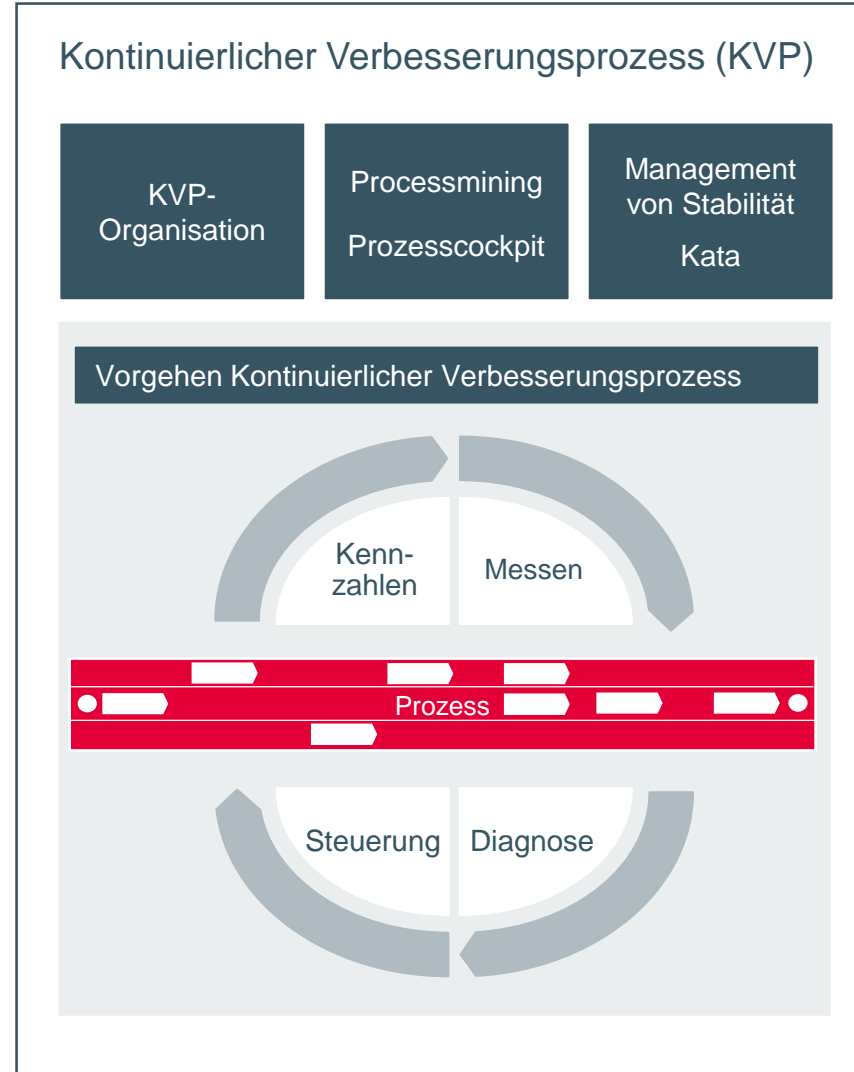
Touchpoint:
 Unser Kunde findet schnell die passenden Produkte und Dienstleistungen.

Erklärvideo im Portal hochladen		X	

Agenda

- 1 Nutzen Prozessmanagement
- 2 Prozessmanagement-Modell: ibo-Prozessfenster
- 3 Strategische Prozessorganisation
- 4 Grundlegende Prozessoptimierung
- 5 **Kontinuierliche Prozessverbesserung (KVP)**





PDCA-Zyklus als Vorgehensmodell

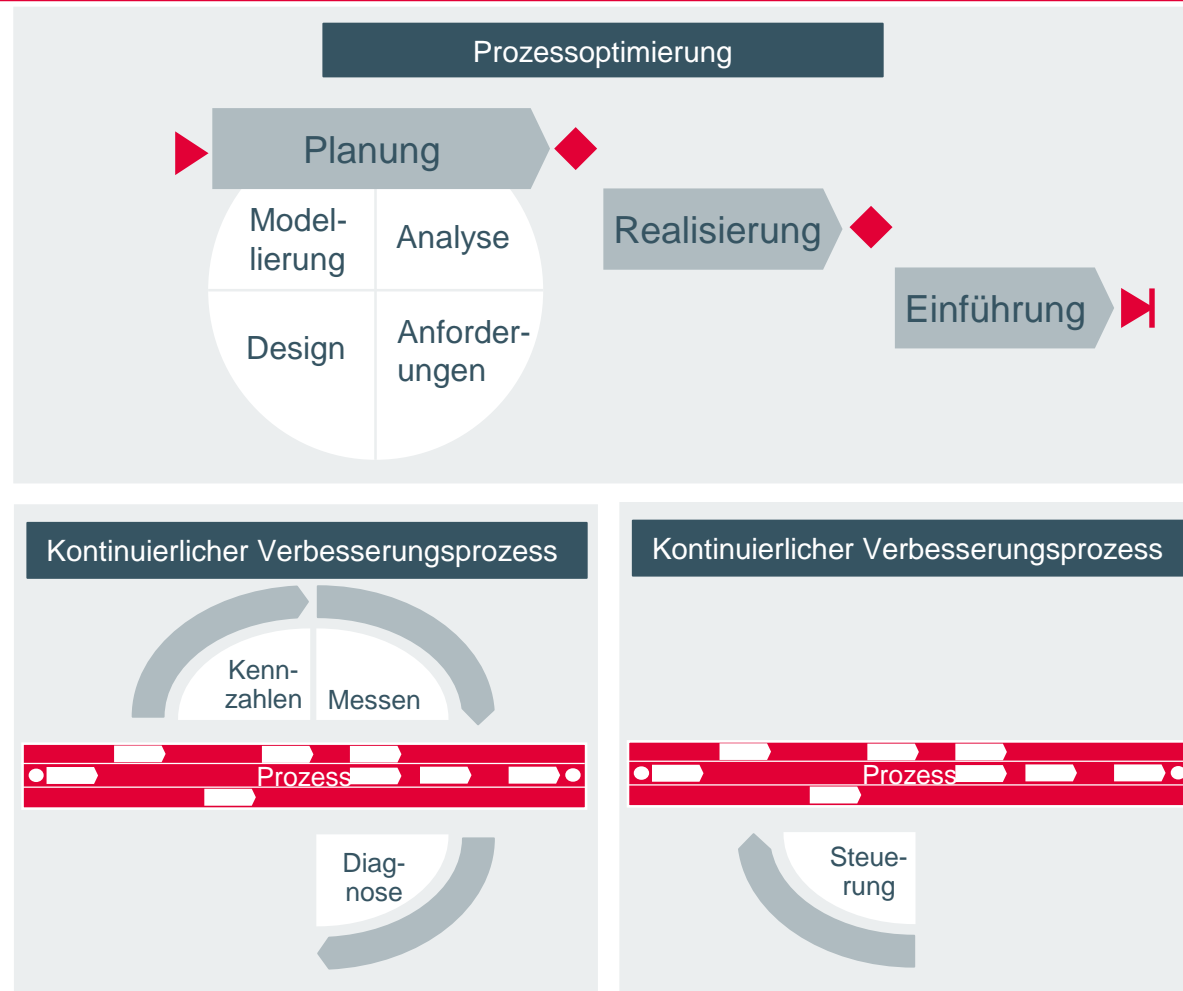


Problemlösung

Rationales Entscheiden

- Ziele
- Ist-Zustand
- Ziel-Ist-Abweichung
- Ursache
- Maßnahme

und auch beim wissenschaftlichen Arbeiten



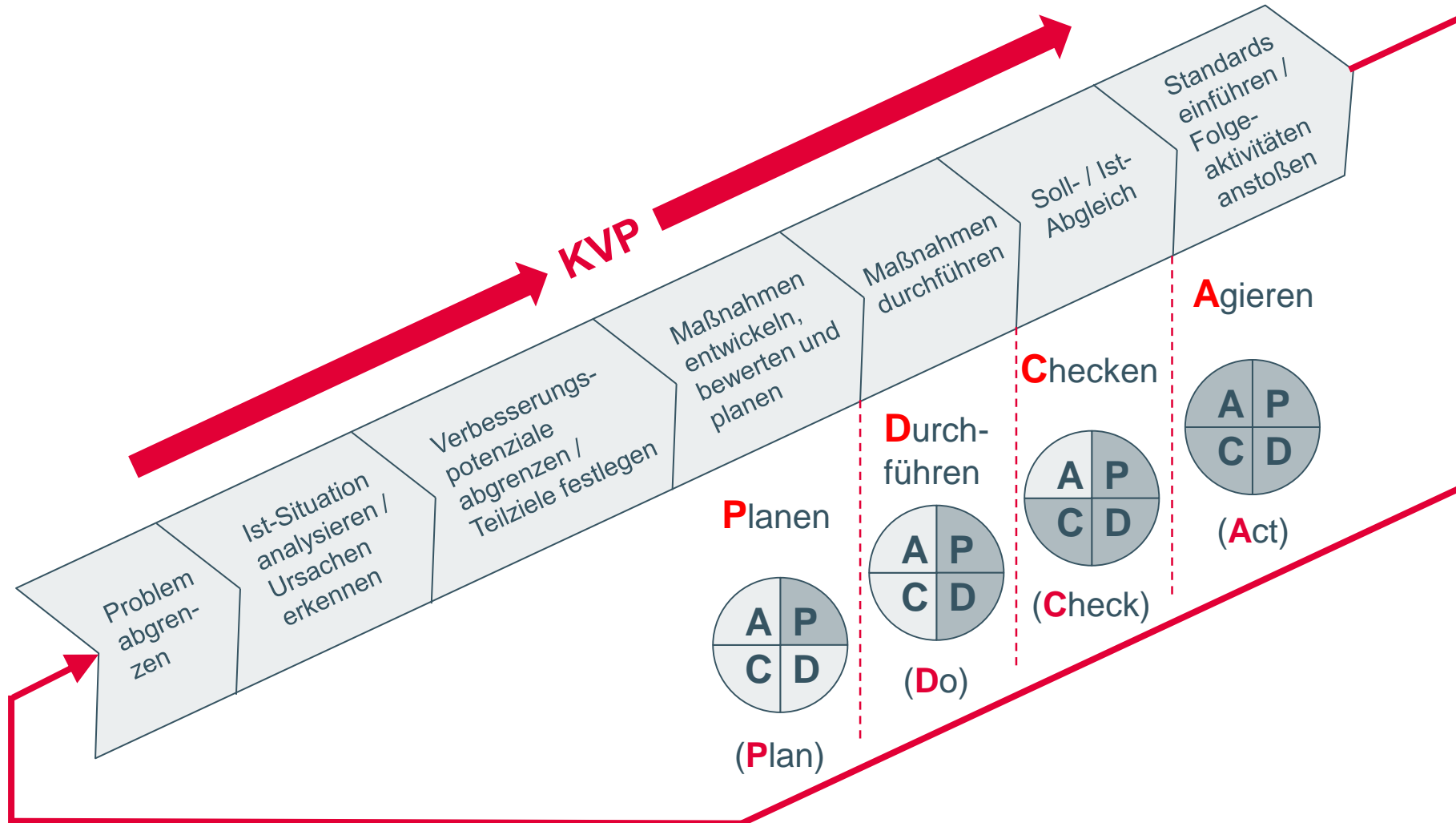
Maßnahmen umsetzen

Wirkung messen

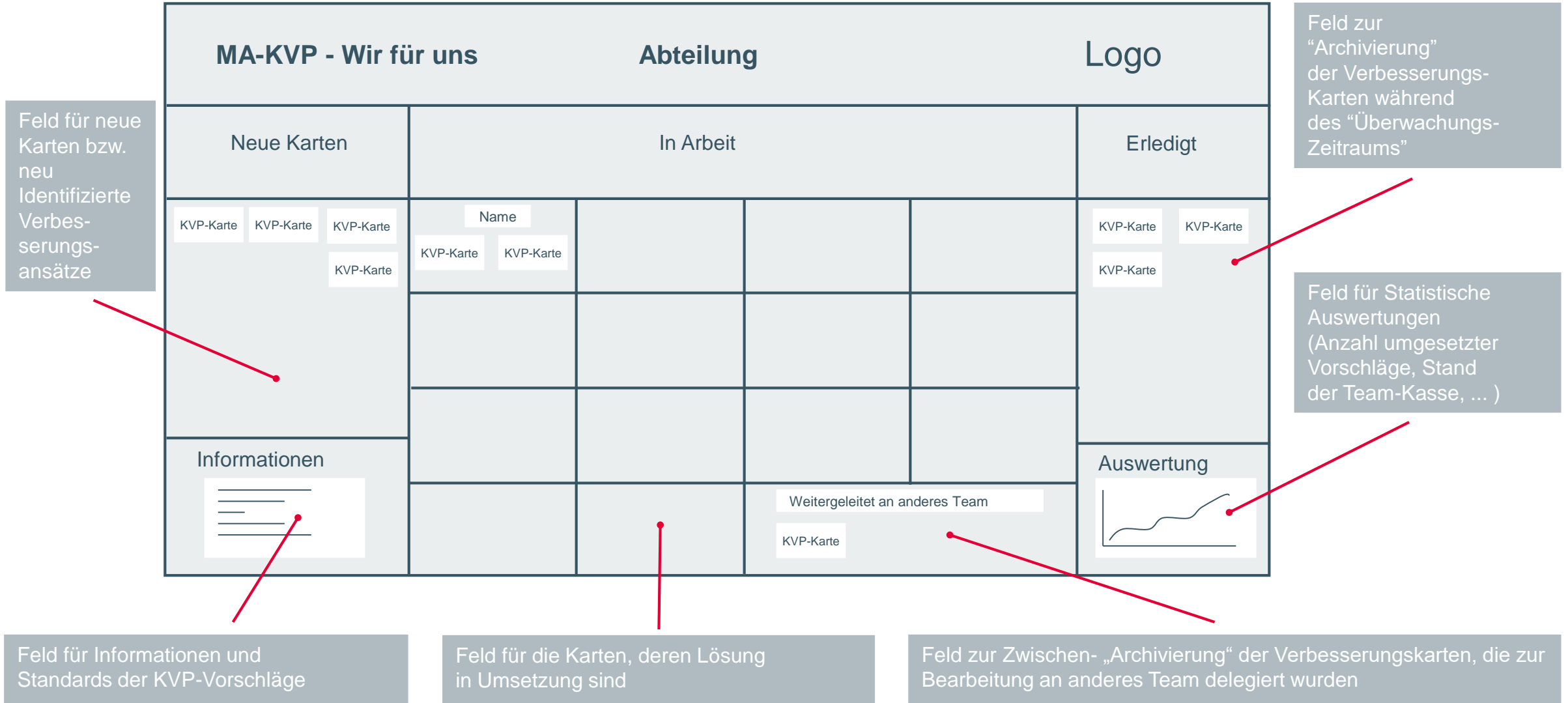
Stabilisieren

- Kinderkrankheiten bearbeiten
- Standards einführen
- Folgeaktivitäten anstoßen

KVP-Prozess: Perfektion anstreben (KVP / KAIZEN)



Das KVP-Board veranschaulicht den Bearbeitungsstand der eingereichten Vorschläge



Umfassende Prozessmanagement-Weiterbildung der ibo Akademie

Prozessmanager mit ibo-Zertifikat

- 5 Module als Präsenz-/Blended-Learning-Reihe
- Nächster Seminartermin: 07.02.-23.05.2023
- Weitere Infos unter: <https://www.ibo.de/seminar/prozessmanager-in-mit-ibo-zertifikat/por3>

Prozessmanager mit ibo-Zertifikat (Distance Learning)

- Begleiteter Selbstlernkurs
- Familie, Beruf, Freizeit und Weiterbildung unter einen Hut bringen, kein Reiseaufwand
- Nächster Seminartermin: 27.02.-19.04.2023
- Weitere Infos unter: <https://www.ibo.de/seminar/ncpor1>

Alle Seminare zum Prozessmanagement: <https://www.ibo.de/weiterbildung/prozessmanagement>

Ihr Diskussionspartner und Projektbegleiter



- **Helmuth Braun**
 - Prokurist; Partner und Consultant
 - ibo Akademie GmbH
- Tätigkeitsschwerpunkte u.a.
 - Beratung von Banken und Sparkassen
 - Strategisches Prozessmanagement
 - Prozessgestaltung und –optimierung
 - Projektmanagement und Multiprojektmanagement
 - Internes Dienstleistungsmarketing
 - Lean Management und Lean Banking
 - eLearning, Distance Learning, Blended Learning
- Erreichbar unter:
 - T: +49 641 98210-315
 - M: +49 172 6272225
 - E: helmuth.braun@ibo.de
 - LinkedIn: <https://www.linkedin.com/in/helmuthbraun/>
 - Xing: www.xing.com/profile/Helmuth_Braun
 - Twitter: <http://twitter.com/helmuthbraun>

Seien Sie Ihrem Wettbewerb einen Schritt voraus.



Gemeinsam machen wir Ihr Unternehmen fit für die Arbeitswelt von morgen.



Wir organisieren Zukunft.

- Organisationsentwicklung
- Prozessmanagement
- Projektmanagement
- Business-Analyse
- Revisionsmanagement
- Personalbemessung

Fachbücher aus der ibo-Schriftenreihe



Organisation und Business Analysis – Methoden und Techniken

ISBN 978-3-945997-17-8
EUR 48,- (auch als E-Book erhältlich)



Ganzheitliches Projektmanagement

ISBN 978-3-945997-19-2
EUR 52,- (auch als E-Book erhältlich)



Organisatorische Grundbegriffe

ISBN 987-3-945997-30-7
EUR 29,- (auch als E-Book erhältlich)



Change Management – (Über-)Leben in Organisationen

ISBN 978-3-921313-88-6
EUR 45,-



Organisation gestalten – Stabile und dynamische Unternehmensstrukturen

ISBN 978-3-945997-12-3
EUR 48,- (auch als E-Book erhältlich)



Techniken der Präsentation

ISBN 978-3-921313-87-9
EUR 25,-



Business-Analyse

ISBN 978-3-945997-11-6
EUR 48,- (auch als E-Book erhältlich)



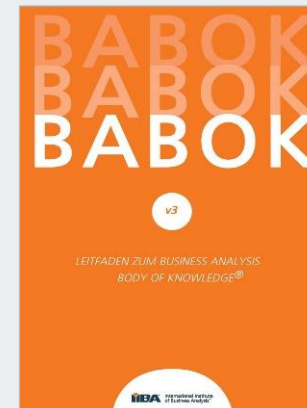
Selbstmanagement und persönliche Arbeitstechniken

ISBN 978-3-921313-71-8
EUR 32,-



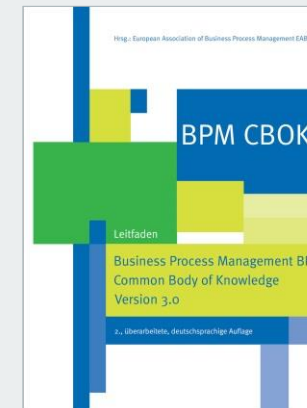
Praxishandbuch Prozessmanagement

ISBN 978-3-921313-89-3
EUR 45,- (auch als E-Book erhältlich)



BABOK® v3 – Leitfaden zur Business-Analyse BABOK® Guide 3.0

ISBN 978-3-945997-03-1
EUR 64,- (auch als E-Book erhältlich)



BPM CBOK® – Business Process Management BPM Common Body of Knowledge, Version 3.0

ISBN 978-3-921313-91-6
EUR 54,- (auch als E-Book erhältlich)



Wir
organisieren
Zukunft.



ibo

Wir organisieren Zukunft.