

Prozessmanagement kompakt - Grundlagen, Modellierung und Kennzahlen

Übersicht

Das Seminar bietet allen Teilnehmern, die Prozesse einführen oder ein prozessorientiertes System betreuen müssen, eine optimale Vorbereitung für die tägliche Praxis.

Neben den allgemeinen Grundlagen wird aufgezeigt, wie Abläufe dargestellt (modelliert) werden und einfache Prozesskennzahlen - z.B. Durchlaufzeiten, Bearbeitungszeiten, Wartezeiten, Prozesskosten, etc. - ermittelt werden können.

Inhalt

- Grundlagen Prozessmanagement
 - Prozessmodell
 - Prozessidentifikation und –abgrenzung
 - Prozessanalyse und Prozessdefinition
 - Rollen einer Prozessorganisation
 - Aufgaben und Verantwortung eines Prozess-Owners

- Modellierung von Prozessen
 - Konzepte der Prozessmodellierung
 - Kontextdiagramm und Steckbrief
 - Prozessablauf-Diagramme und Prozess-Beschreibung
 - Analyse bestehender und Entwurf zukünftiger Abläufe
 - Vollständigkeits-Check
 - Software-Toos zur Modellierung und Simulation

- Kennzahlen von Prozessen
 - Grundlagen der Prozessführung
 - Kritische Erfolgsfaktoren und Führungsgrößen
 - Prozess-Ziele, Messung und Reporting
 - Prozess-Verbesserung und KVP

Dauer: 2 Tage

Zielpublikum: Prozess-Owner sowie Personen, die Prozesse betreuen und unterstützen

Voraussetzungen: Kenntnisse über betriebliche Auf- und Ablauforganisation

Referent

Dr. Ernest Wallmüller studierte Informatik an der Johannes Kepler Universität Linz/A. Er war mehrere Jahre als Manager einer Gruppe „Software Engineering und Qualitätssicherung“ in der SBG Zürich tätig. Er leitete dort Projekte zum Aufbau einer Software-Engineering-Umgebung und Projektaudits, sowie Qualitäts- und Produktivitätsverbesserungsprojekte. Danach war er 6 Jahre für ATAG Ernst & Young als Berater und Leiter grosser Kundenprojekte in der Schweiz, in Österreich, Deutschland und England tätig. Von 1995 bis 1997 leitete er als Principal und als Prozess-Coach das Project Quality Office der Unisys Schweiz AG und führte zwei Veränderungsprojekte durch (Bid-Prozesse und Lieferanten-/Businesspartner-Managementprozesse). Seit 1997 ist er Senior Consultant und Geschäftsführer von Qualität & Informatik.