

### ZfU Value Chain Academy

Modul 1: 18. – 20.06.2012

Modul 2: 24. – 26.09.2012

Beide Module sind auch separat buchbar



# Prozess-Management Intensiv-Lehrgang mit Zertifikat

*Mit Transparenz Kosten mindern und Produktivität erhöhen*

- **Prozesse analysieren, designen, verankern und optimieren**  
Prozesse effektiv in die Organisation einbinden
- **Prozess-Assessment und Prozesskostenrechnung erfolgreich einführen**  
Die Prozessfähigkeit und wirtschaftliche Effizienz messen
- **Einführung des Standards ISO/IEC 15504 Prozess Assessment (SPICE)**  
Nutzen von Reifegradmodellen, konkrete Anwendung und Einführung eines Modelles
- **Etablierung von Prozessmanagement und Kundenorientierung in Prozessen**  
Best-Practices von Schurter, Swisscom und Siemens

## Effiziente und Transparente Prozesse

Prozessmanagement ist keine Modewelle, sondern eine Managementkompetenz, die wie Projektmanagement oder andere Führungsinstrumente in jeden Werkzeugkasten eines Managers gehören. Wer die Prozesse beherrscht, beherrscht das Unternehmen! In der Optimierung der Prozesse liegt ein enormes Effizienz- und Effektivitätssteigerungspotenzial. Optimieren kann man jedoch nur, was man auch beurteilen und messen kann. Deshalb sind transparente Prozesskennzahlen Grundlage für die kontinuierliche Prozessverbesserung. Die Führungsstruktur und Anreizsysteme sind Voraussetzungen, um das Prozessdenken in der Unternehmenskultur zu verankern.

Das Bereichsdenken wird aufgeweicht und die Identifikation mit dem Gesamten gestärkt. Jedes Managementsystem hat jedoch in letzter Konsequenz zum Ziel, der Optimierung des Unternehmenserfolges zu dienen. Im Konkreten müssen Risiken, die durch interne Aktivitäten verursacht werden, proaktiv gesteuert werden.

## Arbeitsmethodik

Referate und Diskussionen – Workshops – Gruppenarbeiten – Präsentationen der Lessons Learned.

## Zielgruppe

■ Prozess-Manager und Prozess-Owner ■ Unternehmer, Bereichs- und Profit-Center-Leiter ■ Business Architekten ■ Interne und externe Consultants ■ Leiter Qualitätsmanagement und Unternehmensentwicklung ■ Mitglieder der Geschäftsleitung und der Direktion

## Trainer / ZfU-Faculty

### Dr. Reinhold Mayer

ZfU Core-Faculty, Lehrauftrag für Prozessmanagement und -controlling; Mitglied des Vorstands, Horváth und Partners Management Consultants, Stuttgart

### Dr. Mathias Müller

ZfU Core-Faculty, Lehrauftrag für strategisches Prozessmanagement; Lehrbeauftragter, Universität St. Gallen (HSG), Geschäftsführer PRO4S & Partner GmbH, Steinach

### Dr. Lüder Tockenbürger

ZfU Core-Faculty, Lehrauftrag für Prozessmanagement; Lehrbeauftragter, Universität St. Gallen (HSG); geschäftsführender Partner der PRO4S & Partner GmbH, Steinach

### Prof. Dr. Markus Gappmaier

ZfU Core-Faculty, Lehrauftrag für Prozessmanagement; Trainer, Berater, Coach u. Projektleiter für GappBridging Int.; Adj. Professor, Brigham Young Universität, langjährige Erfahrung mit partizipativem GPM in Theorie und Praxis

### Rolf Nussbaumer

ZfU Associate-Faculty; Head Quality Management, Schurter AG, Luzern (ESPRIX-Award-Winner)

### Martin Bialas

ZfU Visiting-Faculty, Lehrauftrag für IT-Tools; Geschäftsführer, Senior Consultant, Trainer und Berater, diventis GmbH, Arlesheim

### Max Bisang

ZfU Visiting-Faculty; COO Siemens IT-Solutions and Services, Siemens Schweiz AG, Zürich

### Dr. Roman Käfer

ZfU Visiting-Faculty; Geschäftsführender Gesellschafter bei procon. Er ist Senior Process Manager und interner Auditor.

### Heinz Schwank

ZfU Visiting-Faculty; Leiter Prozess- und Qualitätsmanagement, CustomerTouchPoint-Prozesse Residentialkunden, Swisscom (Schweiz) AG, Bern

### Mag. Christian Spilauer

ZfU Visiting-Faculty; Seniorberater bei procon. Er ist Senior Process Manager (ScPM gemäss ISO 17024).

## Ihr Nutzen – warum Sie teilnehmen sollten

- Sie erhalten einen konzentrierten Überblick über die Erfolgsfaktoren des Prozessmanagements.
- Sie erkennen, wie Sie Zeit und Kosten sparen und die Qualität verbessern können.
- Sie entwickeln selbst anhand der anerkannten 4-Schritte-Methodik der Prozessmanagement-Implementierung ein internes Kontrollsystem für einen ausgewählten Teilprozess
- Sie lernen den Standard ISO 15504/IEC Prozess-Assessment (SPICE) kennen und anwenden
- Sie lernen wie Sie Prozessmanagement in Ihrem Unternehmen erfolgreich implementieren.

## Prozess-Management Modul 1

**Tag 1** 09.00 – 20.30 Uhr

### Prozesse analysieren und optimieren

- Prozesse an die Strategie koppeln
  - Prozessorganisation und Voraussetzung
  - Methodisches Vorgehen im operativen Prozessmanagement
  - Grundlagen einer Prozessorganisation
- Lüder Tockenbürger*

### Prozesswissen nachhaltig verbessern

- Prozessqualitäts- und Akzeptanzsteigerung durch sehen-fühlen orientierte Geschäftsprozessoptimierung
  - Prozessmodelle effektiv wieder- und weiterverwenden
- Markus Gappmaier*

### Prozess-Controlling

- Aussagekräftige Kennzahlen aufbauen
  - Visualisieren und Kommunizieren von Prozess-Performance-Kennzahlen
  - Steuern mit Kennzahlen
- Reinhold Mayer*

### IT-Tools und Prozess Cockpit (optional)

- Einsatzbereiche von Softwareunterstützung im Prozessmanagement
  - Auswahlkriterien für Tools – konkrete Hilfestellungen
- Martin Bialas*

**Tag 2** 08.30 – 17.30 Uhr

### Praxis-Case: Prozessmanagement etablieren

- Kriterien zur Prozessdefinition und -organisation
  - Vorgehen und Hilfsmittel bei Prozessentwicklungen
- Max Bisang, Siemens*

### Praxis-Case: Qualitätsmanagement als Herzstück

- Die prozessorientierten Ansätze der ISO 9001:2000
  - Konzepte auf dem Prüfstand: Six Sigma, KAIZEN, EFQM, TQM etc.
  - Qualitätsbewusstsein der Mitarbeiter
- Rolf Nussbaumer, Schurter*

### Praxis-Case: Kundenorientierte Prozesse

- Prozessverantwortung etablieren
  - Werkzeuge für die kundenorientierte Prozessdefinition und die Prozessoptimierung
- Heinz Schwank, Swisscom*

### Umsetzungsworkshop (Fallstudie)

- Prozesse an die Strategie ankoppeln: Kernprozessidentifikation – das Down-Up-Prinzip umsetzen
  - Prozessstrategien definieren.
- Mathias Müller*

**Tag 3** 08.30 – 17.00 Uhr

### Prozess-Analyse und -Design

- Zielorientierte Interviews zur Aufnahme von Prozessen
- Gemeinsame Identifikation von Verbesserungspotentialen und Entwicklung von Veränderungsmassnahmen

### Prozess- und Umsetzungs-Controlling

- Entwicklung und Evaluation von Prozess- und Umsetzungskennzahlen
  - Gestaltung eines Kennzahlensystems mit unterschiedlichen Szenarien
- Mathias Müller*

## Prozess-Management Modul 2

**Tag 1** 09.00 – 18.00 Uhr

### Anforderungen an ein internes Kontrollsystem

- Risikomanagementsystemdefinition und Aufbau
- Steuerung der externen und internen Risiken
- Rechtliche Vorgaben
- „State of the Art“-Umsetzung
- Stolpersteine: Was Sie unbedingt beachten müssen

### Erfolgreiches managen Ihrer Prozessrisiken

- Prozessfassung aus Sicht des internen Kontrollsystems
  - Durchführung einer Prozess-Risikoanalyse
  - Kontrolldefinition und -integration
- Roman Käfer*

**Tag 2** 08.30 – 17.30 Uhr

### Vergleich von Assessment-Modellen

- Audit versus Assessment: Gegenüberstellung der beiden Vorgehensarten
- Allgemeine und spezielle Prozess-Reifegradmodelle: Crosby's Maturity Grid, CMMI, SPICE und allgemeine Reifegradmodelle

### ISO / IEC 15504 Prozess-Assessment (SPICE)

- Durchführung eines Assessments
  - Vorbereitung eines Assessments
  - Basispraktiken bei der Durchführung eines Assessments
- Roman Käfer*

**Tag 3** 08.30 – 17.30 Uhr

### Implementierung der Prozesskostenrechnung

- Innerbetriebliche Leistungsverrechnung und Service Level Agreements
  - Wann ist outsourcing sinnvoll und kostensparend?
  - Vorgehensmodell zur Implementierung einer Prozesskostenrechnung
  - Anforderungen an die Systemwelt
  - Fallbeispiel Projekt: Implementierung Prozesskostenrechnung
- Christian Spilauer*

## Preise Gesamtlehrgang (Modul I und II)

ZfU-Mitglieder CHF 6300.–/EUR 5250.–  
Standardpreis CHF 6800.–/EUR 5670.–  
mit Zertifikat + CHF 250.–/EUR 210.–

## Preise Einzelmodul I oder II

ZfU-Mitglieder CHF 3430.–/EUR 2860.–  
Standardpreis CHF 3690.–/EUR 3080.–

Im Seminarpreis inbegriffen sind alle Mittagessen, Pausenerfrischungen, Abendverpflegung an den Abendworkshops sowie eine ausführliche Seminardokumentation. Besuchen mehrere Personen des gleichen Unternehmens denselben Seminartermin, erhält jeder weitere Teilnehmer 15% Ermässigung (Preis- und Wechselkursänderungen vorbehalten).

Annullationsbedingungen: 45 Tage vor Termin 50%; 30 Tage vor Termin 100% ([www.zfu.ch/agb](http://www.zfu.ch/agb))

Weiterbildungs-Credits: An dieser Veranstaltung werden bis zu 300 Weiterbildungs-Credits angerechnet. (1 Credit = 1 CHF)

Ihren Weiterbildungscredit-Saldo finden Sie auf [www.myzfu.ch!](http://www.myzfu.ch!)

## Veranstaltungsorte

### Modul I

Mövenpick Hotel \*\*\*\*  
Im Zentrum, CH-8105 Zürich-Regensdorf  
Tel. +41 44 871 51 11, [www.moevenpick-regensdorf.com](http://www.moevenpick-regensdorf.com)

**Transfer:** PW: 30min. ab Zürich / ÖV: 15min. ab Zürich Airport  
**Einzelzimmerpreise:** ab CHF 232.–/EUR 193.–

### Modul II

Panorama Resort & Spa \*\*\*\*  
CH-8835 Feusisberg am Zürichsee  
Tel. +41 44 786 00 00; [www.panoramaresort.ch](http://www.panoramaresort.ch)

**Transfer:** PW: 35min. ab Zürich / ÖV: 100min. ab Zürich Airport  
**Einzelzimmerpreise:** ab CHF 244.–/EUR 203.– (inkl. Wellness/Seeseite);  
ab CHF 196.–/EUR 163.– (exkl. Wellness/Bergseite)

## Beratung / Kontakt

Marc Brännimann  
Program Director Value Chain Academy  
Mail: [marc.broennimann@zfu.ch](mailto:marc.broennimann@zfu.ch)  
Tel: +41 44 722 85 11

## Anmeldung Prozess-Management Intensiv-Lehrgang



Fax: Talon ausfüllen oder **Visitenkarte** anheften & faxen an **+41 44 722 85 86**  
Telefon: Customer Care Center **+41 44 722 85 01**  
Internet: <http://www.zfu.ch/weiterbildung/seminare/pslt.htm>

Herr  Frau

Name/Vorname

Firma

Telefon/Mobile/Fax

E-Mail

Funktion/Abteilung

Strasse/Postfach

Firmenadresse  Privatadresse

Land/PLZ/Ort

Ich nehme an **folgendem Termin** teil:

18. – 20. Juni 2012 Modul I  
 24. – 26. September 2012 Modul II  
Abschluss mit Zertifikat  Zertifikat (+CHF 250.–/ EUR 210.–)

Ja, ich möchte ein **Hotelzimmer reservieren:**

Einzelzimmer  Doppelzimmer von bis