

Zertifizierter Management-Fernlehrgang



ZfU Business
Publishing



Prozessmanagement

Wertschöpfungsketten planen, optimieren und erfolgreich steuern

- Prozesse analysieren, designen und optimieren
- Prozesse in Strategie und Organisation verankern
- Prozess-Controlling: Aussagekräftige Kennzahlen aufbauen
- Wichtige Tools und Methoden im Prozess Management

Kompakt, Flexibel, Praxisrelevant in 10 Lektionen

Mit Zertifikat der ZfU International Business School

**Start:
Flexibel wählbar und
jederzeit möglich**

ZfU Fernlehrgang: Prozessmanagement

Liebe Führungs- und Fachkräfte

Da werden Prozesse erfasst, beschrieben, angepasst, umgebaut und verbessert. Schaut man genauer hin, handelt es sich häufig um die klassische Ablaufrationalisierung. Sie steigert sicherlich die Wirtschaftlichkeit - aber reicht das eigentlich? Vielmehr sollte der Fokus auf der **kontinuierlichen Planung und Steuerung der organisationsübergreifenden Wertschöpfungsketten** liegen.

In unterschiedlichen Unternehmen und Projekten haben wir Prozessmanagement als Erfolgsfaktor kennen und schätzen gelernt. Prozessmanagement gewährleistet, dass die Wertschöpfungsketten permanent überdacht und verbessert werden. Dies geschieht mit Zuständigkeiten, die das fachlich orientierte Linienmanagement überlagern. Die Effekte sind erheblich: Das unternehmerische Moment wird gefördert. Die Beteiligten orientieren sich am Kundenwunsch, legen das Prozessangebot bedarfsgerecht aus und straffen die Leistungserstellung.

Mit den unterschiedlichen Lektionen bieten wir einen Einstieg, der Mut zum Prozessmanagement machen soll, zeigen **unterschiedliche methodische Ansätze** auf und erläutern an Beispielen, wie diese angewandt werden können.

Ihre Fachlichen Leiter



Matthias Hirzel
ZfU Associate-Faculty

Dipl.-Volksw., ist Geschäftsführender Gesellschafter der **HLP Hirzel Leder & Partner** Managementberater GbR in Frankfurt am Main. Matthias Hirzel ist Autor zahlreicher Veröffentlichungen zur Organisationsdynamik, Prozess- und Projektmanagement.



Fabian Berg
ZfU Associate-Faculty

Berater bei **HLP Hirzel Leder & Partner** Managementberater GbR in Frankfurt am Main. Praktische Erfahrungen in einer führenden Kommunikationsagentur und einer großen Non-Profit-Organisation. Beratungsschwerpunkte sind die Kommunikation von Veränderungsprozessen, strategisches Marketing und Wissensmanagement.

Kompakte und praxisrelevante Inhalte

Der Lehrgang enthält kompaktes und aktuelles Wissen. Die Kombination von Inhalten mit fallorientiertem Üben und virtueller Lernunterstützung fördert die direkte Umsetzung in Ihren Berufsalltag.

Die 10 Lektionen/Themen im Überblick

1. Erfolgsfaktor Prozessmanagement
2. Prozesse analysieren und optimieren
3. Prozess-Positionierung
4. Prozess-Organisation
5. Prozess-Steuerung und Prozess-Cockpit
6. Prozess-Architektur
7. Modellierung von Prozessen
8. Groupware für Prozessmanagement
9. Wirkungsvolle Führung in Prozessen
10. Prozessmanagement etablieren

Professionelle Lernmethodik

Um Ihren maximalen Lernerfolg sicherzustellen, werden verschiedene Formen des elektronischen und klassischen Lernens kombiniert (Blended Learning):

- Selbststudium mit unabhängigem Zugang auf sämtliche Lernmaterialien
- Lernskript in PDF-Format zur Bearbeitung am Bildschirm oder als Download zum Ausdrucken
- Online-basierte Lernkontrollen (Performance Monitor)
- Video-basierte Lernsequenzen
- Virtuelle Vernetzung, Interaktion und Austausch mit den anderen Teilnehmern (fakultativ)

Flexibles Lernen unabhängig von Zeit und Ort

Am Starttermin des Lehrgangs können Sie auf Ihrer persönlichen Lernplattform www.myzfu.ch die erste Lektion bearbeiten.

Im Wochenrhythmus sind jeweils die weiteren Lektionen verfügbar. **Sie können jedoch Ihren Lernrhythmus selber festlegen und nach Ihren zeitlichen Möglichkeiten die Themen erarbeiten.** Fehlzeiten im Büro sowie Reisezeit und -kosten entfallen.

ZfU-Lernkonzept

Die Lektionen sind didaktisch so strukturiert, dass Sie diese autonom erarbeiten können. Jede Lektion orientiert sich am 5-stufigen ZfU-Lernkonzept:



1. Stufe: Modell / Konzept

Ausgangsbasis bildet ein Modell, ein Konzept oder eine Theorie, welche die zentralen Lerninhalte aufzeigt und deren Nutzen für die Praxis erklärt.



2. Stufe: Beispiel

Auf dieser Stufe wird die Wirkungsweise des Konzeptes oder Modells in der Praxis anhand von konkreten Beispielen vereinfacht dargestellt und erläutert.



3. Stufe: Übung

Mit einer Fallübung werden Sie aufgefordert, sich mit dem Gelernten tiefer auseinander zu setzen und selbst Lösungen zu erarbeiten.



4. Stufe: Praxis / Transfer

Auf dieser Stufe leiten Sie real umsetzbare Massnahmen für Ihre berufliche Situation ab.



5. Stufe: Lernkontrolle

Als Abschluss kontrollieren Sie Ihre Lernerfolge mit einem online-basierten Lerntest.

Von der klassischen Organisation zum Prozessmanagement

Die klassische Organisation ist ausgereizt. Der herkömmliche Aufbau einer Organisation legt den Schwerpunkt auf die funktionalen Fähigkeiten. Es gilt, die Entwicklung, die Produktion, den Vertrieb, den Einkauf, die Logistik etc. gut zu beherrschen. Entsprechend sind in der Regel auch die Strukturen ausgelegt. Damit eine Leistung für den Kunden entsteht, sind die fachlichen Einheiten gehalten, möglichst eng zusammenzuarbeiten.

Dieses Modell funktioniert jedoch nur in einem sich im Gleichgewicht befindenden System. In einer sich kontinuierlich ausdifferenzierenden und **an Steuerungskomplexität zunehmenden Welt** dagegen wird dieses Modell zum Problem: Heute prägen mehr und zum Teil immer tiefer gestaffelte Einheiten das Bild, die Perfektionierung des Vorhandenen nimmt zu, die Transformation von der nationalen zur transnationalen Weltwirtschaft stört erlebte Strukturen und die **Erfolgsfaktoren von gestern sind nicht mehr die von morgen**. Unternehmen erkennen diesen grundsätzlichen Wandel, doch Wandel als kontinuierliches Gestaltungselement ist nicht Bestandteil ihrer Organisation. Die Frage ist nun, wie können die als starr erlebten Strukturen und Arbeitsformen verändert und angepasst werden?

Prozessdenken als Managementansatz

Dazu bedarf es alternativer Managementansätze. Prozessmanagement kann dabei als ein Ansatz verstanden werden, der den Regelkreis vom Kundenwunsch zur Wunscherfüllung schließt. Prozessmanagement heißt hier: **Denk- und Verhaltensweisen, Methoden und Werkzeuge, Organisation und Steuerung** für ein effektives Angebot und eine effiziente, organisationsübergreifende Leistungserstellung zur Erfüllung dauerhafter Kundenwünsche.

Dabei vereint das Prozessmanagement eine Vielzahl von Managementmethoden auf sich. Erst durch die Auswahl und Dosierung entsteht ein spezifisches Spektrum. Um die Prinzipien und Methoden des Prozessmanagements lebendig zu machen, bedarf es Zeit und Geduld. Prozessmanagement lässt sich nicht einfach anweisen. Ohne die Einsicht der Beteiligten in die Vorteile bewegt sich nur wenig. Vor diesem Hintergrund ist der Nutzen möglichst klar herauszustellen und auch zu kommunizieren.

Wir wissen: Kosten per Leistungseinheit sinken, die Durchlaufgeschwindigkeit steigt, die Zielgenauigkeit des Angebots wächst, die Kundenzufriedenheit nimmt zu, die Qualität verbessert sich und auch die Reaktionszeiten verringern sich. Diese Vorteile verdeutlichen die Dringlichkeit und Aktualität des Themas. Indem Prozessmanagement auf die **simultane Steuerung der gesamten Wertschöpfungskette** setzt, liefert es einen **praktischen Managementansatz für die Erfolgsfaktoren von morgen**.

Zielgruppe

- Prozessmanager und Prozess-Owner
- Führungskräfte aus den Bereichen Qualitätsmanagement, Organisation, Logistik & Supply Chain Management

Erstklassige internationale Fakultät

Die fachlichen Leiter und Autoren sind alles anerkannte Experten in den einzelnen Fachgebieten. Sie bringen nebst fundiertem Wissen eigene Praxiserfahrung mit und garantieren dadurch eine hochstehende Qualität.

Qualifizierter Abschluss mit Zertifikat

Nach Abschluss des gesamten Lernprozesses erhalten Sie ein qualifiziertes Zertifikat der ZfU International Business School. Die ZfU gehört seit 30 Jahren zu den führenden Weiterbildungs-Instituten im deutschsprachigen Raum. Basis der Zertifizierung bilden die Lernkontrollen sowie eine persönliche Zusammenfassung der wichtigsten Lerninhalte. Unabhängig davon erhalten Sie nach dem Lehrgang ein Teilnahme-Testat.

Ihr Nutzen

- In 10 Lektionen eignen Sie sich **kompaktes Wissen** über die wichtigsten Aspekte und **Erfolgsfaktoren des Prozessmanagements an**
- Sie lernen unabhängig von Zeit und Ort und in Ihrem Rhythmus, wie Sie **Prozesse analysieren, optimieren und neu „designen“**
- Sie erkennen, wie durch professionelles Prozessmanagement **Zeit und Kosten gespart und die Qualität verbessert wird**
- Sie erhalten einen **Qualifizierten Abschluss** mit Zertifikat der ZfU International Business School und bauen Ihre Handlungsfähigkeit als kompetenter Anspruchspartner im Projektmanagement aus

Lektion 1: Erfolgsfaktor Prozessmanagement

- Erfolgsfaktoren im Prozessmanagements
- Prozesse an die Strategie koppeln
- Verknüpfung von Prozessen
- Überblick zu Methoden und Systematik

Lektion 6: Prozess-Architektur

- Haupt- und Subprozesse
- Kern-, Stütz- und Steuerungsprozesse
- Stringente und flexible Prozesse
- Unternehmensübergreifende Prozesse
- Referenz- und Masterprozesse

Lektion 2: Prozesse analysieren und optimieren

- Zielorientierte Interviews und interaktive Visualisierung
- Erheben von Abläufen
- Gliederung der Wertschöpfungskette
- Vergemeinschaftung von Prozesswissen
- Zeit- und Kostenrechnung

Lektion 7: Modellierung von Prozessen

- Prozesse und Abläufe
- Ansatz der Modellierung
- Techniken und Tools
- Auswahl der Modellierungsmethode

Lektion 3: Prozess-Positionierung

- Kundengruppen und Bedarfserfassung
- Benchmarking und Fokussierung auf Wettbewerbsvorteile
- Angebotsbotschaft, Kern- und Randleistungen

Lektion 8: Groupware für Prozessmanagement

- IT-gestützte Kommunikation und Controlling
- Webbasierte Lösungen
- Aufwand / Nutzen von ausgewählten Tools

Lektion 4: Prozess-Organisation

- Prozess-Struktur und -Organisation
- Arten der Prozess-Organisation
- Prozess-Verantwortliche, Rollen und Gremien
- Vereinbarung von Zielen und Massnahmen
- Arbeitsweisen

Lektion 9: Wirkungsvolle Führung in Prozessen

- Mobilisierung: Wege erfolgreicher Kommunikation und Partizipation
- Der Prozessmanager als Intrapreneur
- Konfliktmanagement im Prozess
- Prozessteam und Teamarbeit
- Performance-Management

Lektion 5: Prozess-Steuerung und Prozess-Cockpit

- Orientierung mit Steuerungscockpit
- Kostenbewertung mit Prozesskostenrechnung
- Wichtige Prozess-Performance-Indikatoren
- Fortschrittsüberwachung und Berichtswesen

Lektion 10: Prozessmanagement etablieren

- Bewährte Schritte bei der Einführung
- Fach-, Macht- und Prozesskompetenz
- Erfolg mit Transparenz und Partizipation
- Prozess der ständigen Prozessverbesserung

ZfU Fernlehrgang: Das Autorenteam



Matthias Hirzel
ZfU Associate-Faculty

Dipl.-Volksw., ist Geschäftsführender Gesellschafter der **HLP Hirzel Leder & Partner** Managementberater GbR in Frankfurt am Main. Matthias Hirzel ist Autor zahlreicher Veröffentlichungen zur Organisationsdynamik, Prozess- und Projektmanagement.



Fabian Berg
ZfU Associate-Faculty

Berater bei **HLP Hirzel Leder & Partner** Managementberater GbR in Frankfurt am Main. Praktische Erfahrungen in einer führenden Kommunikationsagentur und einer großen Non-Profit-Organisation. Beratungsschwerpunkte sind die Kommunikation von Veränderungsprozessen, strategisches Marketing und Wissensmanagement.

Autor / ZfU-Faculty



Dr. Frank Kühn,
ZfU Visiting-Faculty

Studium des Maschinenbaus, Schwerpunkt Arbeitswissenschaft. Leitende Positionen in Wissenschaft und Industrie, verantwortlich für Arbeitswirtschaft und Organisation. Gesellschafter von HLP Hirzel Leder & Partner. Beratungsschwerpunkte: Projektmanagement und Prozessmanagement, im Zusammenhang mit Fragen der Personal-, Organisations- und Unternehmensentwicklung. Branchenübergreifende Beratungserfahrungen u.a. in der Neuausrichtung und Performance-Steigerung von Geschäftsprozessen, Organisationseinheiten und Führungsteams.

Autor / ZfU-Faculty



Ulrich Geiser,
ZfU Visiting-Faculty

Bei T-Systems Enterprise Services GmbH verantwortlich für die Weiterentwicklung von Service Managements, Prozess-Management und Zertifizierungen. Er betreute CAD-Software im Rechenzentrum von Dornier, konzentrierte sich auf die Systemprogrammierung und entwarf Datenschutz- und Security-Konzepte für die debis Systemhaus GmbH. Nach der Neuausrichtung von T-Systems ist sein Hauptaufgabengebiet die Gestaltung des Service- und Prozessmanagement.

Autor / ZfU-Faculty



Dr. Ingo Gaida,
ZfU Visiting-Faculty

Verantwortlich für das Prozessmanagement und die Informationssysteme im Bereich Investitionsplanung & Investitionscontrolling bei der Bayer MaterialScience AG. Studierte Physik und war in der Grundlagenforschung in Philadelphia (USA) und Cambridge (UK) tätig. Innerhalb der Bayer AG arbeitete er in leitender Position in den Bereichen Informatik, Zentrale Technik und Qualitätsmanagement. Hierbei lag der Schwerpunkt auf der Durchführung von DV- und Organisationsprojekten sowie der Verbesserung von Arbeitsabläufen im Unternehmen.

Autor / ZfU-Faculty



Thomas Schmitt,
ZfU Visiting-Faculty

Dipl.-Wirtsch.-Ing., Gesellschafter bei HLP Hirzel Leder & Partner Managementberater GbR, zuvor leitende Funktionen in Strategie und Marketing und Vertrieb. Branchenübergreifende Beratungsschwerpunkte: Organisationsdesign und Geschäftsprozessoptimierung, Strategiebestimmung und Geschäftsfeldmanagement sowie Change- und Performance-Programme.

Autor / ZfU-Faculty



Dr. Gerald Rüdric,
ZfU Visiting-Faculty

studierte Physik und promovierte auf dem Gebiet der Sensorik. Seit 1990 ist er Gesellschafter und Managementberater bei HLP Hirzel Leder & Partner. Seine Arbeitsschwerpunkte sind: Coaching und Mitgestaltung von Geschäftsfeldstrategien, Gestaltung von Organisationsveränderungsprozessen in Vertrieb und Einkauf sowie die Einführung von Projektmanagement in Großunternehmen und Institutionen.

ZfU Fernlehrgang: Prozessmanagement

Start & Ablauf

Für Ihre maximale Flexibilität können Sie den Fernlehrgang **jederzeit, bzw. am Anfang jeden Monats starten**. Auf www.myzfu.ch stellen wir Ihnen dann die erste Lektion bereit.

Innerhalb 10 Wochen sind alle Inhalte für Sie bereitgestellt. Das Lerntempo und -verhalten passen Sie individuell auf Ihre Bedürfnisse und zeitlichen Möglichkeiten an.

Der Aufbau der Lektionen ermöglicht Ihnen selbständiges Lernen. Für Rückfragen zu Ihrem Fernstudium steht Ihnen ein kompetentes Team der ZfU International Business School zur Verfügung.

Beratung & Kontakt

Désirée Zumstein, Projektkoordination Fernlehrgänge
Telefon: +41 44 722 85 29
Email: desiree.zumstein@zfu.ch

Abschluss: Zertifizierung oder Testat

Sie entscheiden selbst, wie Sie Ihren Fernlehrgang abschliessen möchten:

Testat: Sie erhalten ein Testat, wenn Sie alle Lektionen mit allen Lernkontrollen absolviert haben.

Zertifikat: Sie erhalten ein Zertifikat, wenn Sie nebst den Lernkontrollen zusätzlich Ihre persönlichen Lessons Learned eingereicht haben.

Preis für 10 Lektionen

Standardpreis: CHF 2750.–/EUR 2290.–

Weiterbildungs-Credits:

Für diesen Fernlehrgang werden Ihnen bis zu 150 Credits angerechnet.

Annulation: Gemäss AGB (www.zfu.ch/agb)

Anmeldung / Customer Care Center

Im Internet: www.zfu.ch/fernlehrgaenge
E-Mail: anmeldung@zfu.ch
Telefon: +41 (0)44 722 85 29
Fax: +41 (0)44 722 85 86

Massgeschneidertes Lernen

Diesen Fernlehrgang aber auch andere Management-Themen erarbeiten wir massgeschneidert im Blended-Learning auf die Bedürfnisse Ihres Unternehmens.

Unser Inhouse-Team berät Sie kompetent bei der Planung Ihrer internen Weiterbildungs-Massnahmen.

ZfU Customized Learning

Patrick Meyer, Projektleiter / Customized Learning
Telefon: +41 44 722 85 56; Email: patrick.meyer@zfu.ch

Anmeldung ZfU Fernlehrgang: Prozessmanagement

So geht's am schnellsten: **Visitenkarte** anheften & faxen: **+41 44 722 85 86**

Herr
 Frau Name/Vorname

Firma

Telefon/Fax

E-Mail

Funktion/
Abteilung

Strasse/
Postfach

Dies ist Firmenadresse
 Privatadresse

Land/PLZ/Ort

Startpunkt für meinen Fernlehrgang:

Start sofort (Anfang des nächsten Monats) oder Datum: _____

Z04 PDF 18.04.08 oe