

Ihr Leitfaden zur Definition von

Prozesskennzahlen

Qualität und Leistung systematisch steigern!

Ihr Fahrplan zur nachhaltigen Prozesssteuerung:

- ◆ **Dokumentation:** Prozesslandschaften darstellen
- ◆ **Analyse:** Leistung, Qualität und Kosten bewerten
- ◆ **Zieldefinition:** Schritt für Schritt Prozesskennzahlen herleiten
- ◆ **Steuerung:** Maßnahmen zur Optimierung umsetzen
- ◆ **Kontinuierliche Verbesserung:** Benchmarking und Kennzahlensysteme etablieren

Ihr besonderes Plus:

- ◆ **Kennzahlen-Datenbank:** Praxiserprobte Steuerungsgrößen im Überblick!
- ◆ **Benchmarking:** Optimierungspotenzial für Ihre Prozesse aufdecken!
- ◆ **Übungen:** Leiten Sie individuelle Kennzahlen her!

So begeistert urteilen ehemalige Teilnehmer

- „Sehr kompetente Trainer, gute Praxisbeiträge, konkrete Anwendungsbeispiele!“
- „Sehr praxisnah. Gut sind die vertiefenden Transferübungen; Anwendbarkeit am eigenen Arbeitsplatz ist sehr hoch!“
- „Lebendiges und sehr gut gelungenes Seminar. Der Horizont wird erweitert, der Blick wird geschärft!“

Ihr Ziel:

- ✓ Schnittstellen optimieren!
- ✓ Prozessleistung steigern!
- ✓ Prozesskosten senken!
- ✓ Prozessrisiken steuern!

Mit den Prozess-Experten:

Matthias Lehrke

Michael Schulze Heuling

tci-tangram consultants
international gmbh

Hoher Lernerfolg durch
begrenzte Teilnehmerzahl!

Bitte wählen Sie Ihren Termin:

6. und 7. März 2008 in Köln

14. und 15. April 2008 in Frankfurt/M.

19. und 20. Mai 2008 in München


MANAGEMENT CIRCLE®
BILDUNG FÜR DIE BESTEN

Melden Sie sich jetzt an! Telefon-Hotline: 0 61 96/47 22-700

Von der Prozessanalyse zur Erfolgskennzahl!

Ihr Seminarteam:

Matthias Lehrke, Management Consultant und Michael Schulze Heuling, Geschäftsführender Gesellschafter,
tci-tangram consultants international gmbh, Bückeburg

Herzlich Willkommen!

- Begrüßung durch die Seminarleiter
- Vorstellungsrunde der Teilnehmer
 - Welche Erfahrungen mit Prozessmanagement und Prozesskennzahlen haben Sie bereits?
 - Welche Ziele wollen Sie mit Prozesskennzahlen erreichen?
 - Welche Erwartungen haben Sie an das Seminar?
- Darstellung der Zielsetzung des Seminars und Abgleich mit Ihren Erwartungen als Teilnehmer

Erfolgsfaktoren im Prozessmanagement

- Grundlagen und Begriffe zum Thema Geschäftsprozessmanagement
- Strategische Einbindung in die Unternehmensstrategie
- Erfolgsfaktoren für eine fundierte Prozessmanagement-Projektplanung
 - Verantwortlichkeiten
 - Qualifikationen
 - Kompetenzen
 - Zeit- und Ressourcenplanung

Vorgehensweise und Methoden der Prozessanalyse

- Prozesse identifizieren
- Hauptaufgaben des Unternehmens ermitteln
- Kern- und Unterstützungsprozesse definieren
- Anforderungen an die Prozesse formulieren
- Inhalte der Managementprozesse festlegen
- Prozessmodelle und Prozesslandschaften darstellen
- Einsatzmöglichkeiten und Grenzen von Softwaretools

Prozesskosten ermitteln

Im Seminarteam wenden Sie die vorgestellten Methoden zur Ermittlung der Prozesskosten eines **konkreten Beispielprozesses** an und können so Ihre Kenntnis direkt in die betriebliche Praxis umsetzen.

Übung!

Mindestanforderungen an die Steuerung der Prozesse

- Anforderungen an die Dokumentation der Prozesse
 - Vorgehen
 - Struktur und Mindestanforderungen an Prozessbeschreibungen
 - Mindestanforderungen an die Prozessdokumentation
 - Stammdaten von Prozessen erstellen
 - Visualisierung mittels Stamblatt der Prozesse
 - Soll-Prozesse dokumentieren
 - Wichtige Informationen sammeln: Die Prozessdatenbank
- Prozessverantwortung und Linienverantwortung
 - Prozessverantwortliche und -beteiligte festlegen
 - Aufgaben von Prozess- und Linienverantwortlichen im Rahmen der Prozessoptimierung
- Softwarelösungen für Modellierung, Simulation und Verwaltung von Prozessen

Prozessrisiken erkennen und steuern

- Ausgangslage und Rahmenbedingungen bei der Steuerung von Prozessrisiken
- Instrumente und Werkzeuge zum Managen der Prozessrisiken
 - 1. Identifizieren
 - 2. Analysieren und bewerten: Effizienz, Effektivität, Konformität
 - 3. Kommunizieren
 - 4. Steuern
 - 5. Kontrollieren
 - 6. Dokumentieren
- Management von Prozessrisiken: Wirkungsvolle Instrumente für Steuerung und Kontrolle
 - Integration von Prozess- und Risikobewertung

Zusammenfassung des ersten Seminartages und Gelegenheit zur Diskussion

Get-Together

Ausklang des ersten Tages in informeller Runde. **Management Circle** lädt Sie zu einem kommunikativen Umtrunk ein. Entspannen Sie sich in angenehmer Atmosphäre und vertiefen Sie Ihre Gespräche mit Referenten und Teilnehmern!

Mit diesen Kennzahlen bewerten und steuern Sie Ihre Prozesse!

Ihr Seminarteam:
Michael Schulze Heuling
Matthias Lehrke

Top 10 der Prozesskennzahlen

Mit Kennzahlen-Katalog!

- Anforderungen an die Prozesskennzahlen
- Definition der Prozessziele
- Festlegung von Prozessparametern und Prozessstandards
- Identifikation der entscheidenden Prozessbewertungsgrößen bzgl. Effektivität und Effizienz
- Bewertung der Prozesse anhand von relevanten Kennzahlen
- Arten und Funktionen der Prozesskennzahlen
 - Steuerungs-,
 - Störungs-,
 - Effizienz- und Effektivitätskennzahlen
- Methoden zur Erfassung und Bewertung der Prozesskennzahlen
- Beispiele zur Anwendung

Bewertung von Geschäftsprozessen

- Prozessreife
- Prozessbeherrschung und -fähigkeit
- Prozessleistung
- Darstellung und Anwendung von Prozessbewertungsverfahren
- Auditierung von Geschäftsprozessen

Bonus!

Vorstellung einer branchenübergreifenden web-basierten Datenbank für Prozesskennzahlen

Bonus für Seminarteilnehmer: Sie erhalten die **Zugangsberechtigung zu dieser Kennzahlen-Datenbank**. Hier können Sie nach branchen- und funktionsbezogenen Prozesskennzahlen suchen, aufgrund von **Benchmark-Werten** Ihre Prozessergebnisse einstufen und **Verbesserungspotenziale aufdecken**.

Definition von leistungsbestimmenden Prozesskennzahlen

- Überprüfung der Relevanz vorhandener Kennzahlen
- Erfassungsarten und Analysemethoden der Prozesskennzahlen

- Formen und Methoden der kontinuierlichen Messung und Bewertung von Prozessen
- Konsequenz der Maßnahmenableitung und Verfolgung
- Anforderungen an Kennzahlensysteme in Unternehmen

Übung!

Schritt für Schritt zu den TOP-Kennzahlen eines konkreten Prozesses

Definieren Sie in Gruppenarbeit die **Steuerungs-, Störungs-, Effizienz- und Effektivitätskennzahlen für einen Beispielprozess**. Sie erhalten hierzu eine **Prozesskennzahlenskizze** und arbeiten an einem konkreten Geschäftsprozess. So können Sie die Kennzahlen unmittelbar in Ihrer Praxis einsetzen.

Integration Ihrer Prozesskennzahlen in bestehende Managementsysteme

- Integration der gemessenen Prozesskennzahlen in
 - Cockpit-Charts
 - das Führungssystem Ihres Unternehmens
 - ausgewogene Kennzahlensysteme (z.B. Balanced Scorecard)
- Benchmarking der Prozesse
- Bewertung von Prozessmanagement-Systemen
- Kontinuierliches Messen und Bewerten von Kennzahlen und Analyse von Abweichungen
- Rahmenbedingungen und Erfolgsfaktoren für eine dauerhafte Steuerung der Prozesse und der Managementsysteme durch Kennzahlen

Zusammenfassung der Seminarergebnisse und Gelegenheit für abschließende Fragen

Seminarzeiten

Am 1. Seminartag: ab 8.45 Uhr Empfang mit Kaffee und Tee, Ausgabe der Seminarunterlagen

	Beginn des Seminartages	Gemeinsames Mittagessen	Ende des Seminartages
1. Seminartag	9.30 Uhr	13.00 - 14.30 Uhr	18.00 Uhr
2. Seminartag	9.00 Uhr	12.30 - 14.00 Uhr	17.00 Uhr

An Vor- und Nachmittagen sind an beiden Seminartagen Kaffee- und Teepausen in Absprache mit den Teilnehmern vorgesehen.

Warum dieses Seminar für Sie so wichtig ist

Grundlegende Prozessanalysen, detaillierte Ablaufbeschreibungen und die Definition von Prozesskennzahlen sind mit hohem Aufwand verbunden.

Aber: **Sie können nur optimieren, was Sie messen können!**

Erfahren Sie in diesem Seminar, wie Sie Ihr anspruchsvolles **Projekt zur Prozessanalyse und -dokumentation Schritt für Schritt erfolgreich verwirklichen.**

Lernen Sie, mit aussagekräftigen Kennzahlen Ihre Prozessleistung und -qualität zu messen und zu steuern. Decken Sie darüber hinaus Risiken in Ihren Prozessen gezielt auf.

Was Sie auf diesem Seminar lernen

Erfahren Sie am ersten Seminartag, wie Sie:

- Verantwortlichkeiten, Zeit und Ressourcen im **Projekt** zur Prozessanalyse **erfolgreich planen.**
- die **Prozesslandschaft** Ihres Unternehmens übersichtlich **dokumentieren.**
- **Prozesskosten** kalkulieren und analysieren.
- Potenziale zur **Prozess- und Schnittstellenoptimierung** aufdecken und nutzen.
- **Prozessrisiken** identifizieren und steuern.

Am zweiten Seminartag erhalten Sie einen praxisorientierten Leitfaden, um

- Ihre maßgeblichen **Prozessziele** festzulegen.
- leistungsbestimmende **Top-Kennzahlen** für Ihre Prozesse zu **definieren.**
- Ihre Kennzahlen in ausgewogene **Kennzahlensysteme** zu integrieren.
- durch kontinuierliche Messung und Bewertung Ihrer Kennzahlen die **Prozessleistung** zu **steuern.**

Vertiefen Sie Ihre Kenntnisse in **Übungen** zur Prozesskostenanalyse und Kennzahlendefinition!

Unsere Prozess-Experten gehen gern auf Ihre individuellen Fragen ein.

Gemeinsam mit den Referenten freue ich mich, Sie bei einem der Termine zu begrüßen.

Sie haben noch Fragen? Gerne!

Rufen Sie mich an oder schreiben Sie mir eine E-Mail. Gerne berate ich Sie persönlich und beantworte Ihre Fragen zur Veranstaltung.



Melanie Hilbert

Melanie Hilbert

Konferenz Managerin

Tel.: 0 61 96/47 22-630

E-Mail: hilbert@managementcircle.de

Ihre Referenten:



Matthias Lehrke

Diplom-Wirtschaftsingenieur, ist als Management Consultant bei **tci-tangram consultants international gmbh** in Bückeberg Experte für Systemanalyse, Qualitätsmanagement, Controlling- und Kennzahlensysteme. Matthias

Lehrke führte eines der ersten prozessorientiert aufgebauten Qualitätsmanagement-Systeme im Jahre 1995 zur Zertifizierung und hat die Qualifikation des Auditors, TQM-Geschäftsprozessauditors sowie des EFQM-Assessors.



Michael Schulze Heuling

ist Geschäftsführender Gesellschafter der **tci-tangram consultants international gmbh** in Bückeberg. Er besitzt die Qualifikation als TQM-Assessor und verfügt über langjährige Erfahrung in der Unternehmensbewertung

und -entwicklung. Michael Schulze Heuling ist Spezialist für die Einführung von Managementsystemen und Prozessmanagement. Er ist seit mehr als 20 Jahren im Personal- und Organisationsmanagement tätig. 1996 führte er die erste Bank in Deutschland zur Gesamtbank-Zertifizierung nach DIN EN ISO 9001.

Ihre Vorteile auf einen Blick!

- Lernen Sie **Werkzeuge und Methoden** zur Prozessanalyse und -modellierung kennen!
- Erhalten Sie einen Leitfaden zur **Definition Ihrer Top-Prozesskennzahlen!**
- Erfahren Sie, wie Sie Kennzahlensysteme zur **Prozessoptimierung** nutzen!
- Vertiefen Sie Ihre Kenntnisse zur Prozessmodellierung und Kennzahlendefinition in **Gruppenarbeit!**

Bonus: Benchmarking für Ihre Prozesse!

Als Teilnehmer des Seminars erhalten Sie die **Zugangsberechtigung zu einer Datenbank für Prozesskennzahlen**. Hier können Sie nach branchen- und funktionsbezogenen Prozesskennzahlen suchen. Nutzen Sie die Benchmark-Werte, um Ihre **Prozessergebnisse einzustufen** und um **Verbesserungspotenziale aufzudecken**.

AUCH ALS INHOUSE TRAINING

So individuell wie Ihre Ansprüche – Inhouse Trainings nach Maß!

Zu allen Themenbereichen bieten wir auch firmeninterne Schulungen an. Ihre Vorteile: Kein Zeitverlust – passgenau für Ihren Bedarf!

Ich berate Sie gerne und erstelle Ihnen ein individuelles Angebot. Rufen Sie mich an.



Christian Menzel

Tel.: 0 61 96/47 22-644

E-Mail: menzel@managementcircle.de

3 gute Gründe, sich noch heute anzumelden

- ① Sie informieren sich über **Werkzeuge, Methoden** und die entscheidenden Erfolgsfaktoren für Ihre Prozessanalyse und -modellierung!
- ② Sie lernen, wie Sie leistungsbestimmende **Prozesskennzahlen definieren!**
- ③ Sie erfahren, wie Sie Ihre Top-Kennzahlen in Managementsysteme integrieren und die **Prozessleistung optimieren!**

Wen Sie auf dieser Veranstaltung treffen

Diese Veranstaltung richtet sich an prozessverantwortliche Fach- und Führungskräfte der Bereiche **Prozessmanagement, Organisation, Qualität, Controlling** sowie **Unternehmensplanung und -entwicklung**. Darüber hinaus sprechen wir **Produktions- und Projektleiter, IT- und Change-Manager** sowie interessierte Unternehmensberater an.

Termine und Veranstaltungsorte

6. und 7. März 2008 in Köln

Park Inn Köln City-West, Innere Kanalstraße 15, 50823 Köln
Tel.: 0221/5701-0, Fax: 0221/5701-999
E-Mail: reservierung.koeln@provenhotels.com

14. und 15. April 2008 in Frankfurt am Main

Steigenberger Hotel Frankfurt-City,
Lange Straße 5-9, 60311 Frankfurt
Tel.: 069/21930-0, Fax: 069/21930-599
E-Mail: frankfurt-city@steigenberger.de

19. und 20. Mai 2008 in München

Fleming's Hotel München Schwabing, Leopoldstraße 132-134,
80804 München
Tel.: 089/206090-0, Fax: 089/206090-999
E-Mail: muenchen@flemings-hotels.com

Zimmerreservierung

Für die Seminarteilnehmer steht im jeweiligen Tagungshotel ein begrenztes Zimmerkontingent zum Vorzugspreis zur Verfügung. Nehmen Sie die **Reservierung bitte rechtzeitig selbst direkt im Hotel** unter Berufung auf Management Circle vor. Die Anfahrtsskizze erhalten Sie zusammen mit der Anmeldebestätigung.

So melden Sie sich an

Bitte einfach die Anmeldung ausfüllen und möglichst bald zurücksenden oder per Fax, Telefon oder E-Mail anmelden. Sie erhalten eine Bestätigung, sofern noch Plätze frei sind – andernfalls informieren wir Sie sofort. Die Anmeldungen werden nach Reihenfolge der Eingänge berücksichtigt.

Anmeldung:



Ihre Service-Hotlines

Maria Monticelli

Telefon: 0 61 96/47 22-700 oder
0 61 96/47 22-0 (Telefonzentrale)
Fax: 0 61 96/47 22-999

Per Post: Management Circle AG
Postfach 56 29, 65731 Eschborn/Ts.
Hauptstraße 129, 65760 Eschborn/Ts.
E-Mail: anmeldung@managementcircle.de

Kundenservice:

Stephan Wolf

Telefon: 0 61 96/47 22-800 (Fax: -888)
E-Mail: kundenservice@managementcircle.de

Adressänderung:

Stella Avramidou

Telefon: 0 61 96/47 22-500 (Fax: -562)
E-Mail: marketingservice@managementcircle.de

Datenschutz-Hinweis:

Sie können bei uns der Verwendung Ihrer Daten widersprechen, wenn Sie in Zukunft keine Prospekte mehr erhalten möchten. (§28 VI BDSG)

Die Teilnahmegebühr für das zweitägige Seminar beträgt inkl. Mittagessen, Erfrischungsgetränken, Get-Together und der Dokumentation € 1.695,-. Nach Eingang Ihrer Anmeldung erhalten Sie eine Anmeldebestätigung und eine Rechnung. Sollten mehr als zwei Vertreter desselben Unternehmens an der Veranstaltung teilnehmen, bieten wir **ab dem dritten Teilnehmer 10% Preisnachlass**. Bis zu zwei Wochen vor Veranstaltungstermin können Sie kostenlos stornieren. Danach oder bei Nichterscheinen des Teilnehmers berechnen wir die gesamte Tagungsgebühr. Die Stornierung bedarf der Schriftform. Selbstverständlich ist eine Vertretung des angemeldeten Teilnehmers möglich. Alle genannten Preise verstehen sich zzgl. der gesetzlichen MwSt.

Prozesskennzahlen

Ich/Wir nehme(n) teil am:

WS

- 6. und 7. März 2008 in Köln** 03-56344
 14. und 15. April 2008 in Frankfurt/Main 04-56345
 19. und 20. Mai 2008 in München 05-56346

1	NAME/VORNAME
	POSITION/ABTEILUNG
2	NAME/VORNAME
	POSITION/ABTEILUNG
3	NAME/VORNAME
	POSITION/ABTEILUNG
	MITARBEITER: <input type="radio"/> BIS 100 <input type="radio"/> 100-200 <input type="radio"/> 200-500 <input type="radio"/> 500-1000 <input type="radio"/> ÜBER 1000
	FIRMENNAME
	STRASSE/POSTFACH
	PLZ/ORT
	TELEFON/FAX

Warum Ihre E-Mail-Adresse wichtig ist!

Sie erhalten so schnellstmöglich eine Bestätigung Ihrer Anmeldung, damit Sie den Termin fest einplanen können.

E-MAIL
(MIT NENNUNG MEINER E-MAIL-ADRESSE ERKLÄRE ICH MICH EINVERSTANDEN, ÜBER DIESES MEDIUM INFORMATIONEN DER MANAGEMENT CIRCLE GRUPPE ZU ERHALTEN.)

DATUM UNTERSCHRIFT

ANSPRECHPARTNER/IN IM SEKRETARIAT:

ANMELDEBESTÄTIGUNG BITTE AN: ABTEILUNG

RECHNUNG BITTE AN: ABTEILUNG



Mit der Deutschen Bahn AG zum **Sonderpreis** zur
Veranstaltung. Infos unter:

www.managementcircle.de/bahn

Die Bahn

Über Management Circle

Management Circle steht für **WissensWerte** und ist anerkannter Bildungspartner der Unternehmen. Mit kompetenten Bildungsleistungen garantieren wir durch unsere Erfahrung Fach- und Führungskräften nachhaltigen Lernerfolg. Vom praxisnahen Seminar bis zur richtungsweisenden Kongressmesse – vom individuell konzipierten In-house Training, praxisorientierten schriftlichen Management-Lehrgang bis zum innovativen E-Learning erhalten Sie alles aus einer Hand. Mit über 40.000 Teilnehmern bei unseren Präsenzveranstaltungen im vergangenen Jahr gehört die Management Circle AG zu den Marktführern im deutschsprachigen Raum. Unser aktuelles und vollständiges Bildungsangebot finden Sie unter: www.managementcircle.de.

Aktuelle Veranstaltungsangebote: www.managementcircle.de