

Geschäftsprozesse mit Kennzahlen steuern

Steuern Sie Ihre Prozesse mit den richtigen Erfolgskennzahlen!

Effiziente Prozesssteuerung und Top-Kennzahlen managen

Passende
Zielkennzahlen
definieren!

- **Grundlagen und Erfolgsfaktoren im Prozessmanagement**
 - Effektive Steuerung Ihrer Geschäftsprozesse
- **Aussagekräftige Qualitäts- und Prozesskennzahlen**
 - Definieren, identifizieren und erfolgreich einsetzen
- **Messung und Bewertung von Geschäftsprozessen**
 - Ermittlung von Kosten und Prozessaudits als Führungsinstrument
- **Vom Prozessziel zur Prozesskennzahl**
 - Erfolgreiche Implementierung von Geschäftsprozessen
- **Visualisierung und Reporting**
 - Zielgruppengerechte Dokumentation und Präsentation Ihrer Geschäftsprozesse und Top-Kennzahlen
- **Schnittstellenmanagement**
 - Zusammenspiel von Qualitäts- und Prozessmanagement wirkungsvoll gestalten
- **Null-Fehler-Prozessanalyse**
 - Verschwendung aufdecken und eliminieren

Ihre Referenten:



Carmen Klünder
**NORD/LB Norddeutsche
Landesbank Girozentrale**



Matthias Lehrke
Lehrke Verlag GmbH



Christian Fitz
BAYERN-CHEMIE GmbH

Praxisberichte:

- ✓ **NORD/LB Norddeutsche Landesbank Girozentrale über Kennzahlengestütztes Risikomanagement in Prozessen**
- ✓ **Die Prozesslandschaft der BAYERN-CHEMIE**

Ihr Termin:

12. und 13. Februar 2019 in Frankfurt/M.

Hoher Lernerfolg durch
begrenzte Teilnehmerzahl!

30 Jahre

MANAGEMENT CIRCLE®
BILDUNG FÜR DIE BESTEN

Melden Sie sich jetzt an! Ihre Telefon-Hotline: + 49 6196 4722-700

Schlanke und effektive Prozesse im QM steuern



Ihr Seminarleiter:
Matthias Lehrke, Geschäftsführer, **Lehrke Verlag GmbH**, Hamburg



Herzlich willkommen

- Vorstellung des Seminarteams und der Teilnehmer
- Darstellung der Zielsetzung des Seminars
- Abstimmung mit Ihren Erwartungen als Teilnehmer

Steuerung von Prozessen

- Was bedeutet steuern?
- Was kann gesteuert werden?
- Wie soll und kann gesteuert werden?
- Warum Geschäftsprozesse gesteuert werden müssen?
- Steuerung als Führungsaufgabe
- Wechselwirkung von Prozessen festlegen und steuern
- Schnittstellen steuern
- Wissen in Prozessen erkennen, festlegen und steuern
- Bewertung der Steuerung mit Kennzahlen
- Kriterien und Verfahren festlegen
- Verbindung von Prozesssteuerung und Unternehmenssteuerung
- Einbindung der Beschäftigten
- Ableitung von Erfolgsfaktoren
- Forderungen der ISO 9001:2015



Steuerungsaspekte eines Prozesses definieren

Übung

Grundlagen und Erfolgsfaktoren im Prozessmanagement

- Klärung der Begriffe im Prozessmanagement
- Einzeloptimierung versus nachhaltige Steuerung des Managementsystems
- Der PDCA-Regelkreis
- Steuerungsmodell eines Prozesses
- Voraussetzungen und Erfolgsfaktoren für die Prozesssteuerung
- Mindestanforderungen an die nachhaltige Steuerung von Managementsystemen
- Aufgaben und Rolle der Prozessverantwortlichen
- Prozessverantwortung und -struktur
- Für die Prozesssteuerung erforderliche Prozessdaten und Prozessdarstellungen
- Prozesse priorisieren
- Risikoorientierte Steuerung

Prozessdaten als Steuerungsgrundlagen erarbeiten

Übung

Kennzahlengestütztes Risikomanagement in Prozessen

- Widerspruch zwischen Effizienz und Risiko
- Praxisbezogene Kennzahlen anhand erforderlicher Steuerungsimpulse
- Zusammenwirken der drei Verteidigungslinien
- Prozessübergreifende Steuerung operationeller Risiken



Carmen Klünder
Konzernorganisation/ -personal,
NORD/LB Norddeutsche Landesbank
Girozentrale, Hannover



Praxisbericht

Steuerung in der Praxis

- Ausgelagerte Prozesse
- Kernprozesse
- Führungsprozesse
- Unterstützungsprozesse
- Dokumentation der Steuerung von Prozessen
- Instrumente



Kriterien und Verfahren (Steuerungsmodell) für einen ausgewählten Prozess erarbeiten

Übung

Zusammenfassung der Seminarergebnisse und Get-together

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!

Prozesskennzahlen managen



Ihr Seminarleiter:
Matthias Lehrke



Übung

Es geht weiter

Klärung offener Fragen vom Vortrag und Ausblick auf den zweiten Seminartag

Vom Prozessziel zur Prozesskennzahl

- Anforderungen an Prozesskennzahlen
- Definition von Prozesszielen
- Identifikation der entscheidenden Prozessbewertungsgrößen bzgl. Konformität, Effektivität und Effizienz
- Kennzahlstruktur festlegen
- Arten und Funktionen der Prozesskennzahlen
- Varianten für die Einheit und Sichtweise der Kennzahl
- Kennzahlen:
 - Eingabekennzahlen
 - Steuerungskennzahlen
 - Störungskennzahlen
 - Effizienzkennzahlen
 - Effektivitätskennzahlen
- Beispiele für Prozesskennzahlen
- Kriterien für gute und schlechte Kennzahlen



Workshop

Prozesskennzahlen erarbeiten

Messung von Geschäftsprozessen

- Definition von Quality Gates
- Fehlerfreiheit von Prozessen (First Pass Yield)
- Ermittlung der Prozesskosten und der Fehlerkosten
- Schleifenfaktoren berechnen
- Prozesswirkungsgrad ermitteln
- Prozesspotenziale bewerten
- IT-Durchdringung

Bewertung von Geschäftsprozessen

- Prozessperformancebewertung
- Risikobewertung von Prozessen
- Erstellung von Prozessportfolios
- Durchführung von Prozessaudits
- Prozessaudit als Führungsinstrument
- Prozessaudits als neutrale Performancebewertung

Bewertung eines Prozesses

Die Prozesslandschaft der BAYERN-CHEMIE

- Die Struktur:
 - Führungsprozesse
 - Kernprozesse
 - Unterstützungsprozesse
- Darstellung der Prozesse und ihre Metriken
- Kennzahlen der Prozesse
- Prozesse steuern



Praxisbericht



Christian Fitz
Leiter Qualitätsmanagement,
BAYERN-CHEMIE GmbH,
Aschau

Reporting

- Aufbau von Berichten
- Darstellungsvarianten für Kennzahlen
- Aushänge anders gestalten
- Kennzahlen in der Managementbewertung darstellen
- Weniger ist mehr – one page only

Zusammenfassung der Seminarergebnisse und Gelegenheit für Ihre abschließenden Fragen

Seminarzeiten

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

	Beginn des Seminartages	Business Lunch	Ende des Seminartages
1. Seminartag	9.00 Uhr	12.30 Uhr – 13.30 Uhr	ca. 17.45 Uhr
2. Seminartag	9.00 Uhr	12.30 Uhr – 13.30 Uhr	ca. 17.15 Uhr

Am Vor- und am Nachmittag sind an beiden Seminartagen Kaffee- und Tee-
pausen in Absprache mit dem Seminarleiter und den Teilnehmern vorgesehen.

Christian Fitz

war von Juli 2001 bis März 2018 Leiter Qualitätsmanagement bei der **BAYERN-CHEMIE GmbH** in Aschau am Inn. In dieser Funktion verantwortete er die kontinuierliche Verbesserung des Geschäftssystems, das operative Qualitätsmanagement, das Konfigurationsmanagement, die Produktsicherheit (nach deutschem und englischem Recht) sowie das analytische und physikalische Labor. Christian Fitz begann 1975 seine berufliche Laufbahn als Offizier auf Zeit bei der Bundeswehr. Ab 1987 nahm er mehrere Aufgaben als Vertriebsingenieur in der SIEMENS Verteidigungselektronik wahr und wirkte ab 1996 u.a. als Prozessmanager beim Integrationsprojekt in die DASA und später EADS mit.

Carmen Klünder

war nach ihrem wirtschaftswissenschaftlichen Studium in diversen Branchen (Industrie, Leasing, Unternehmensberatung, Bank) tätig und hat dort unterschiedliche Themenbereiche bearbeitet. Seit 2008 ist sie in der **NORD/LB Norddeutschen Landesbank Girozentrale** beschäftigt. Nach knapp zehn Jahren im Bereich der Strukturierten Finanzierungen (Export & ECA Finance sowie Project Finance – Renewables) ist sie in die Konzernorganisation und -personal bzw. in das Sachgebiet Prozess- und Kapazitätenmanagement gewechselt. In ihrem beruflichen Alltag wird sie regelmäßig mit IKS-relevanten Themenstellungen konfrontiert.

Matthias Lehrke

arbeitet seit 1994 am Aufbau sowie der Umsetzung und Verbesserung von Prozessmanagement- und Kennzahlensystemen. Er leitete als Obmann der DGQ – Deutsche Gesellschaft für Qualität e.V. die Arbeitskreise Kennzahlen, Benchmarking und Prozessmanagement. Matthias Lehrke ist Geschäftsführer des **Lehrke Verlags** und unterstützt als externer Experte zahlreiche Produktions- und Dienstleistungsunternehmen bei der fortlaufenden Verbesserung ihrer Prozesse.

Warum dieses Seminar wichtig für Sie ist

Schritt für Schritt zu effizienten Prozessen und Top-Kennzahlen durch:

- Gezielte **Eliminierung** von **Verschwendung**
- **Implementierung** des **Prozessgedankens** bei den **Mitarbeitern**
- Wirkungsvolles **Zusammenspiel** von **Qualitäts-** und **Prozessmanagement**
- Einen effizienten Einsatz von **Methoden** und **Werkzeugen**
- Relevante **Erfolgskennzahlen** und **Kennzahlenkonzepte**
- **Definition, Auswahl, Messung, Bewertung** und **Interpretation** von **Kennzahlen**
- Implementierung eines **Kennzahlensystems** im Unternehmen
- Einen **aussagekräftigen Report**

So bewerten Teilnehmer die Seminare unter der Leitung von Matthias Lehrke:

- ✓ *„Im Wechsel von Vortrag und Übung gelingt es dem Moderator, die Teilnehmer zur lebhaften Diskussion zu bringen. Das Seminar hat den erwarteten persönlichen Nutzen gebracht.“*
A. Friedrich, Benteler Stahl/Rohr GmbH
- ✓ *„Sehr professionell und hilfreich für die Ausführung im Unternehmen.“* P. Schönfelder, Red Bull GmbH
- ✓ *„Tolle Veranstaltung mit Erfahrungen aus der Praxis (auch von Teilnehmern). Viele Denkanstöße und Methoden mitgenommen, um die eine oder andere im eigenen Betriebe auszuprobieren.“*
S. Rösti, BLS AG

Bitte beachten Sie auch unseren Kongress

12. gfo-Jahreskongress für Organisation und Management 2019

29. und 30. Oktober 2019 in Düsseldorf

Nähere Informationen gibt Ihnen gerne **Eberhard Bergmann**
Tel.: +49 6196 4722-800, Fax: +49 6196 4722-888
E-Mail: kundenservice@managementcircle.de

Lean, Produktion & Instandhaltung



Der Blog für News & Trends der Branche!

Jetzt folgen!



www.management-circle.de/lean

@lean_circle

Warum überhaupt Prozessmanagement und Kennzahlen?

Immer häufiger fragen Auditoren nach dem Prozessmanagement und der Leistungsmessung. Erfolgreiches Qualitätsmanagement benötigt **transparente Prozesse**. Auch wenn heute die meisten Unternehmen prozessorientiert aufgestellt sind, bedarf es einer systematischen **Optimierung der Prozesse** und **Eliminierung von Ineffizienzen** und **Verschwendung!** Prozesse zu verschlanken und trotzdem eine hohe Qualität zu realisieren, stellt eine große Herausforderung dar. **Prozesssteuerung und Kennzahlen-Management als Führungssysteme** sind für zukunftsfähige Unternehmen unerlässlich. Kennzahlen zeigen auf, ob **Managementsysteme funktionsfähig** sind und liefern wertvolle Hinweise zur **Messung des Geschäftserfolgs** und **Zielerreichung**. Kennzahlen müssen messbar sein und gleichzeitig einer sinnvollen Prozesssteuerung dienen. Ferner sind sie ein gutes Instrument, um den **kontinuierlichen Verbesserungsprozess** anzustoßen und voranzutreiben sowie um Synergieeffekte zu nutzen und Kosten einzusparen.

In unserem **zweitägigen Seminar** erhalten Sie das nötige Handwerkszeug, um Ihre Prozesse schrittweise zu verbessern und zu verschlanken. Nutzen Sie das Seminar, um transparente Prozesse zu erzeugen und ein Top-Kennzahlensystem aufzustellen.

Die Themen im Überblick

- **Transparente Prozesse** als Basis für **Null-Fehler** implementieren
- **Verschwendung** in den Prozessen **aufdecken** und **eliminieren**
- Zusammenspiel von **Qualitäts-** und **Prozessmanagement** wirkungsvoll **gestalten**
- **Sachgemäße Kriterien** und **fundierte Bewertung** für relevante Kennzahlen
- **Top-Kennzahlen** aus den Bereichen **Qualitäts-** und **Prozessmanagement** sinnvoll einsetzen
- **Reporting**: So präsentieren Sie Ihre Prozesse und Kennzahlen **bedarfs- und zielgruppengerecht**
- **Prozessaudits** als **Führungsinstrument** und neutrale **Performancebewertung**
- **Messung** und **Bewertung** von **Geschäftsprozessen**
- **Kennzahlen** aus den **Unternehmenszielen** und den **Geschäftsprozessen ableiten**
- Richtige **Anzahl** der **Kennzahlen**
- **Integration** der Kennzahlen in die **Prozesslandschaft**
- **Kennzahlen** konsequent **verfolgen, interpretieren** und zur **Prozesssteuerung verwenden**

Zur Methodik

In Übungen und anhand von Fallbeispielen werden die Lerninhalte vertieft und auf Ihre individuelle Problemstellung wird gezielt eingegangen.

Der Praxisbezug wird durch Erfahrungsberichte von Best-Practice-Unternehmen verstärkt.

Sie haben noch Fragen? Gerne!

Rufen Sie mich bitte an oder schreiben Sie mir eine E-Mail.

Ljuba Merkel



Ljuba Merkel

Projektmanagerin

Tel.: +49 6196 4722-629

E-Mail: ljuba.merkel@managementcircle.de

AUCH ALS INHOUSE TRAINING

Zu diesen und allen anderen Themen bieten wir auch **firmeninterne Schulungen** an. Ich berate Sie gerne, rufen Sie mich an.



Malena Palinski

Tel.: +49 6196 4722-932

E-Mail: malena.palinski@managementcircle.de

www.managementcircle.de/inhouse



Ihr Management Circle-Veranstaltungsticket



Entspannt ankommen – nachhaltig reisen. Die Deutsche Bahn bringt Sie in Kooperation mit Management Circle an Ihren Veranstaltungsort.

Buchen Sie bequem online und sichern Sie sich so das günstigste Bahn-Ticket. Wir bieten Ihnen automatisch eine Übersicht aller Bahn-Angebote auf Ihrer Wunschstrecke für Hin- und Rückfahrt.

Von jedem beliebigen DB-Bahnhof können Sie Ihre Reise zu günstigen Sonderkonditionen antreten.

Alle Details zum Veranstaltungsticket finden Sie hier:

www.managementcircle.de/bahn



■ Wen Sie auf dieser Veranstaltung treffen

Leiter und **leitende Mitarbeiter** aus den Bereichen **Organisation, Organisations- und Unternehmensentwicklung, Prozessmanagement, Change Management, Projektmanagement, Wissensmanagement, Personal, Strategische Planung, Business Development Management, Controlling, Qualität, IT/EDV** und **Zentrale Dienste**. Weiterhin angesprochen sind **Stabsstellenleiter, interne Berater, Mitglieder des Vorstandes** und **Geschäftsführer**.

■ Termin und Veranstaltungsort

12. und 13. Februar 2019 in **Frankfurt/M.**

02-86331

Le Meridien Frankfurt
Wiesenhüttenplatz 28-38
60329 Frankfurt/M.
Tel.: +49 69 2697-834
Fax: +49 69 2697-812
E-Mail: reservations@lemeridienfrankfurt.com

Für unsere Seminarteilnehmer steht im Seminarhotel ein begrenztes Zimmerkontingent zum Vorzugspreis zur Verfügung. Nehmen Sie die **Reservierung bitte rechtzeitig selbst direkt im Hotel** unter Berufung auf Management Circle vor.

Begrenzte Teilnehmerplätze – jetzt anmelden!

Online-Anmeldung: www.managementcircle.de/02-86331

PDF zum Ausdrucken: www.managementcircle.de/form

E-Mail: anmeldung@managementcircle.de

Telefonisch: **+49 6196 4722-700**

per Post: **Management Circle AG, Postfach 56 29, 65731 Eschborn/Ts. (Germany)**

Anmeldebedingungen

Nach Eingang Ihrer Anmeldung erhalten Sie eine Anmeldebestätigung und eine Rechnung. Die Teilnahmegebühr für das zweitägige Seminar beträgt inkl. Business Lunch, Erfrischungsgetränken, Get-together und der Dokumentation € 1.995,-. Sollten mehr als zwei Vertreter desselben Unternehmens an der Veranstaltung teilnehmen, bieten wir **ab dem dritten Teilnehmer 10% Preisnachlass**. Bis zu vier Wochen vor Veranstaltungstermin können Sie kostenlos stornieren. Danach oder bei Nichterscheinen des Teilnehmers berechnen wir die gesamte Teilnahmegebühr. Die Stornierung bedarf der Schriftform. Selbstverständlich ist eine Vertretung des angemeldeten Teilnehmers möglich. Alle genannten Preise verstehen sich zzgl. der gesetzlichen MwSt.

Werbewiderspruch

Sie können der Verwendung Ihrer Daten für Werbezwecke durch die Management Circle AG selbstverständlich jederzeit widersprechen oder eine erteilte Einwilligung widerrufen. Hierfür genügt eine kurze Nachricht an unseren Datenschutzbeauftragten per Mail an datenschutz@managementcircle.de oder per Post an Management Circle AG, Datenschutz, an die oben genannte Adresse. Weitere Informationen zum Datenschutz erhalten Sie unter www.managementcircle.de/datenschutz.

■ Über Management Circle

Als anerkannter Bildungspartner und Marktführer im deutschsprachigen Raum vermittelt Management Circle *WissensWerte* an Fach- und Führungskräfte. Mit seinen 200 Mitarbeitern und jährlich etwa 3000 Veranstaltungen sorgt das Unternehmen für berufliche Weiterbildung auf höchstem Niveau. Weitere Infos zur *Bildung für die Besten* erhalten Sie unter www.managementcircle.de



Reisen Sie mit der Deutschen Bahn zu attraktiven Sonderkonditionen zum Veranstaltungsort.
Infos unter: www.managementcircle.de/bahn