

Prozessoptimierung - Service/Vertriebsprozesse

Potentiale zur quantitativen und
qualitativen Verbesserung nutzen



Kurzbeschreibung

Quick Check - Service- /Vertriebsprozesse

Nach Abstimmung mit den relevanten Organisationen werden vorhandene Erfahrungen und Unterlagen gesichtet und daraus eine erste Prozesslandkarte erstellt. Für ausgewählte und relevante Arbeitsprozesse wird eine Detailanalyse des Ist-Prozesses durchgeführt und mit Prozessen aus vergleichbaren Aufgabenstellungen verglichen. Für diese Top-Prozesse werden exemplarische Soll-Prozesse modelliert. In einer Ergebnispräsentation werden die Kosten-/Nutzenpotentiale aufgezeigt.

Zielgruppe

Ausgewählte Mitarbeiter aus Service- und Vertriebsorganisationen

Vorkenntnisse

Bereitschaft, Wissen abzugeben.

Inhalte

Leistungsbausteine

- Analyse vorhandener Prozessmodelle
- Abgleich mit Prozesstemplates mit Prozesstemplates von vergleichbaren Prozessen.
- Analyse tatsächlicher Prozesse auf Optimierungspotentiale.
- Auswahl von priorisierten Prozessen und exemplarische Modellierung von Soll-Prozessen.
- Analyse und Bewertung von Kosten/Nutzenpotentialen.

Methoden

Business Process Modellierung

- Prozessmodell wird in einem System aufgenommen, welches die Möglichkeit bietet, die Geschäftsprozessmodelle in ein ablauffähiges Programm zu überführen.
- Parallele Aufnahme von:
 - Businesslogik
 - Fachspezifischem Wissen
 - Rollen und Fachkompetenz
 - Berechtigungskompetenz
 - spezifische Datenfelder je Bearbeitungsschritt
 - Definition des „Datenrucksacks“ je Prozess
 - Eskalations- und Workflow Definitionen
 -

Weiterbildung - Coach - Stand 12.1.2009

Ziele	Ihr Nutzen: <ul style="list-style-type: none">➤ Prozessanalyse und Modellierung auf Basis bewährter Verfahren➤ Nutzung von Vergleichsprozessen, um Optimierungspotential schneller zu erkennen.
Anzahl Tage	Nach Aufwand
Ort	Inhouse
Berater	Auf Anfrage