

**STELLEN SIE IHRE
GESCHÄFTSPROZESSE
AUF DIE PROBE!**



*Durchspiele von
Anwendungsfällen*

CONFERENCE ROOM
SIMULATION
.CPC



**„CONFERENCE ROOM SIMULATIONS
ZIELEN AUF DIE FRÜHZEITIGE QUALITÄT
IN PROJEKTEN AB.“**

Jödis Schmidt, Manager bei CPC

FRÜHZEITIGE TESTS: BÖSES ERWACHEN VERHINDERN.

Die meisten Projekte scheitern oder werden nicht terminbeziehungswise budgetgerecht fertiggestellt. Die Ursachen dafür liegen häufig in der fehlenden Abstimmung. Mit großer Sorgfalt machen sich die Projektverantwortlichen an die Planung und die Anforderungsspezifikation, ohne dabei jedoch den Kontakt zu den tangierten Fachbereichen zu suchen.

Die Folge: Der Blick für das große Ganze geht verloren, die Projektdetails und die Realisierbarkeit des Vorhabens sowie die zugrunde gelegten Annahmen werden kaum hinterfragt. Kurz vor Rollout erfolgt das böse Erwachen – **die Einführung neuer Prozesse und Strukturen stößt auf Widerstände bei den Betroffenen**, Konflikte zwischen Projektleitung und Fachabteilungen drohen das Tagesgeschäft lahm zu legen, die Kosten laufen aus dem Ruder.

Keine Frage: Wenn Unternehmen aufgrund verschärfter Wettbewerbssituationen oder neuer juristischer Rahmenbedingungen dazu gezwungen sind, ihre Organisationsstrukturen zu verändern, **stehen sie vor einer Mammutaufgabe**. Projekte, die das Ziel verfolgen, Prozesse zwischen verschiedenen Abteilungen zu optimieren, effizientere Systeme einzuführen oder neue Rollen und Schnittstellen festzulegen, gehen mit einer Reihe gewaltiger Herausforderungen einher.

- **Sind die Keyplayer der beteiligten Bereiche mit den neuen Prozessen und Systemen in der notwendigen Detailtiefe vertraut?**
- **Funktionieren neue Schnittstellen und Rollen reibungslos?**
- **Wie können konzeptionelle Lücken und Fehler rechtzeitig erkannt werden?**
- **Haben die beteiligten Bereiche identische Erwartungshaltungen?**
- **Wie kann die Akzeptanz der verantwortlichen Mitarbeiter sichergestellt werden?**

Um derartige Fragen zu beantworten, sind Tests vonnöten. Deshalb haben wir ein vielfach bewährtes und in dieser Form einzigartiges Format entwickelt: Die Conference Room Simulation.

**IHRE VORTEILE LIEGEN AUF DER HAND:
PROZESSSZENARIEN DURCHSPIELEN.
FEHLERQUELLEN BESEITIGEN.
NEUE ROLLEN EINÜBEN.**



EXZELLENTER ERGEBNISSE IN DER FRÜHEN PROJEKTPHASE. POSITIVE AUSWIRKUNG AUF DIE GESAMTE PROJEKTQUALITÄT.

Oberflächliche Kommunikation, unrealistische Erwartungshaltungen, abwesende Keyplayer, mangelhaftes Problembewusstsein: Die Liste der immer wiederkehrenden Fehler abseits der klassischen Projektmanagement-Theorie ließe sich beliebig fortsetzen. Dabei kann man die meisten von ihnen ganz einfach vermeiden – mit einer Conference Room Simulation.

Das Format bringt alle Projektverantwortlichen frühzeitig an einen Tisch und simuliert in einem realitätsnahen Praxistest die wichtigsten Prozess-Abläufe. Schwachstellen und Risiken werden im interdisziplinären Umfeld schnell identifiziert. **Fachbereiche können Verbesserungsvorschläge direkt miteinander abstimmen.** Dadurch werden Projektkosten eingespart. Denn je später Versäumnisse erkannt werden, desto teurer wird es für die Unternehmen.

Die Simulationen erfolgen unter geschützten Bedingungen. Die Beteiligten haben die Möglichkeit, alle erdenklichen Prozessszenarien durchzuspielen. **Auf diese Weise lassen sich Fehlerquellen beseitigen, ohne dass das Tagesgeschäft darunter leidet.**

In der Simulation können sich die Beteiligten in der notwendigen Detailtiefe mit den Prozessen auseinandersetzen. CPC gestaltet die Meetings sehr realistisch und integriert bei Bedarf Prototypen der neuen Systeme in die Simulation. **Mitarbeiter üben ihre neuen Rollen so lange ein, bis sie diese verinnerlicht haben.**

Auch wenn dies in den Hochglanzbroschüren der Unternehmensberatungen selten zu lesen ist: Projekte produzieren nicht nur Gewinner. Häufig artikulieren die Benachteiligten ihre Einwände aber erst in der Endphase des Projekts. **Während der Conference Room Simulation kommen Ängste und Kritik schnell zur Sprache.** Den Verantwortlichen bleibt Zeit, die Vorbehalte auszuräumen – eine zwingende Voraussetzung für die Stabilität der neu eingeführten Prozesse und Strukturen.

Da die Simulationen zu exzellenten Ergebnissen in der frühen Projektphase führen, wirken sie sich positiv auf die gesamte Projektqualität aus.

VON DER ANALYSE BIS ZUM STRESSTEST: DIE PHASEN DES FORMATS.

Vor Beginn der Conference Room Simulation prüfen unsere Experten die bestehende Prozessdokumentation auf Herz und Nieren. Hierbei stehen Prozessreife und -plausibilität im Vordergrund. Diese Analyse legt den Grundstein für das Gelingen der Simulation.

SIMULATIONSZIELE FESTLEGEN

1 Gemeinsam mit der Projektleitung entwickeln die CPC-Berater im Anschluss daran **klar definierte Simulationsziele** – und zwar für jede relevante Abteilung. Damit stellen wir sicher, dass alle Anstrengungen in dieselbe Richtung laufen.

SIMULATIONS-KONZEPT ENTWICKELN

2 Aus den orchestrierten Einzelzielen entsteht das Simulationskonzept. Mit ihm verliert unser Kunde niemals die **übergeordnete Herausforderung** aus den Augen.

SIMULATION DURCHFÜHREN

3 In der eigentlichen Simulation geht es um das **Aufspüren von Lücken und Fehlern**, das Einüben von Rollen und Prozessen – aber auch um den Austausch über die neuen Prozesse, Systeme und Strukturen sowie die Klärung möglicher Konflikte. Auch der Einbau von Störungen und Worst-Case-Szenarien ist typischer Bestandteil der Conference Room Simulation.

HANDLUNGSBEDARF ERKENNEN

4 Die Simulation offenbart zuletzt ganz konkreten Handlungsbedarf. In einer abschließenden Wrap-up-Sequenz reflektieren die Teilnehmer die zentralen Simulationsergebnisse und legen **weiterführende Maßnahmen** fest.



**„WEIL DIE UMFASSENDE IT-INTEGRATION
ZAHLREICHE ABTEILUNGEN BETRAF,
MUSSTEN WIR SÄMTLICHE FÜHRUNGS-
KRÄFTE DAZU BRINGEN, IN DIESELBE
RICHTUNG ZU RUDERN.“**

Jödis Schmidt, Manager bei CPC

REFERENCE CASE:

ALLE AN EINEN TISCH!

Immer häufiger tappen Unternehmen in die Komplexitätsfalle. Bei unserem Kunden, einem führenden deutschen Automobilhersteller, wucherten die IT-Systeme in den Werkstätten vor sich hin. Ob Diagnose, Ersatzteilbestellung, Garantie oder Kulanz – jeder Bereich pochte auf ein gesondertes System.

Weil diese Zersplitterung letztendlich dem Serviceanspruch des Unternehmens zuwiderlief, entschloss sich unser Kunde, den Wildwuchs zu bekämpfen. Von der Fahrzeugannahme bis zur Rechnungsstellung: **Alle Werkstattprozesse und IT-Systeme sollten so entwickelt werden, dass sie am Ende nahtlos ineinander greifen.** Das neue Programm war auf zehn Jahre angelegt.

Weil die umfassende IT-Integration zahlreiche Abteilungen betraf, mussten wir sämtliche Führungskräfte dazu bringen, in dieselbe Richtung zu rudern. Ein optimales Zusammenspiel aller Kräfte war vonnöten. Für dieses ambitionierte Ziel blieben uns wenig Zeit.



Schnell war klar, dass diese Herausforderung nur mit einer Conference Room Simulation zu bewältigen war. Unsere Experten rückten in den Simulationen schließlich drei Eckpfeiler in den Mittelpunkt:

1 Zunächst arbeiteten die CPC-Berater am Zusammenspiel. Hierzu übten die zentralen Kundenmitarbeiter während der Conference Room Simulation **neue Rollen** ein und erhielten eine Vorstellung über ihre Mission im bevorstehenden Veränderungsprozess.

2 Die Simulationsleiter brachten zudem **die wichtigsten Personen des Projekts an einen Tisch**. Auf diese Art und Weise waren die Führungskräfte des Automobilherstellers in der Lage, sich direkt miteinander abzustimmen, Fehler zu korrigieren, Unstimmigkeiten auszuräumen und die Systemumstellung muster­gültig zu koordinieren.

3 Weil die beteiligten Bereichsleiter **mehr als 100 Anwendungsfälle und -varianten** unter äußerst realistischen Bedingungen durchspielten, erfuhren die im Anschluss entwickelten IT-Systeme einen enormen Qualitätsschub.

Der weltweite Rollout verlief letztlich überaus positiv. Die Mitarbeiter des Unternehmens haben in Folge der Umstellung wesentlich mehr Zeit für die Kundenbetreuung und den Service. Unser Kunde äußerte sich demnach sehr zufrieden und hob die ebenso effiziente wie effektive Zusammenarbeit der Abteilungen hervor. Ohne die Conference Room Simulation wären **Prozesslücken erst zu einem späteren Zeitpunkt entdeckt worden**. Das Unternehmen hätte Zusatzkosten im mittleren sechsstelligen Eurobereich stemmen müssen – darüber waren sich alle Projektverantwortlichen einig:

„UNSER KUNDE WAR ÜBERRASCHT, DASS DAS THEMA ALS SIMULATION DARSTELLBAR IST UND DASS SICH DIESE ERGEBNISSE ERZIELEN LASSEN.“



Weitere Informationen finden Sie auf www.cpc-ag.de

REFERENZEN

.CPC



CPC Unternehmensmanagement AG
The Squire 11
Am Flughafen
60549 Frankfurt am Main
T +49-69-56 03 03 03
F +49-69-56 03 03 05
contact@cpc-ag.de
www.cpc-ag.de

.CPC



GERALD KIMMEL
PARTNER

M +49-171-710 60 76
g.kimmel@cpc-ag.de



SEBASTIAN KEIM
SENIOR MANAGER

M +49-171-713 65 12
s.keim@cpc-ag.de