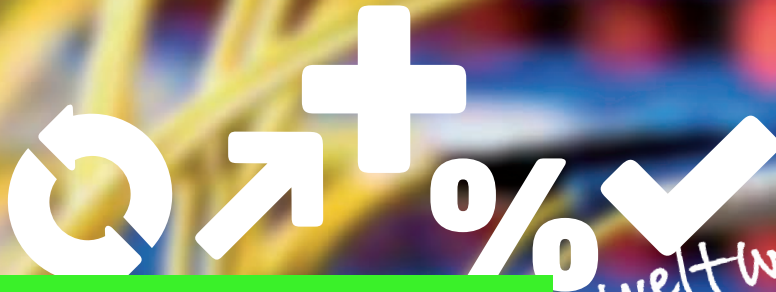



EFFIZIENZSTEIGERUNG  
DURCH KONSISTENTE  
END-TO-END PROZESSE



*weltweite  
Standards*

PROCESS-ORIENTED  
ORGANIZATION  
**.CPC**



**„DIE EINFÜHRUNG EINER PROZESS-  
ORIENTIERTEN ORGANISATION MACHT  
DIE ZUSAMMENARBEIT FÜR ALLE  
MITARBEITER TRANSPARENT UND SPART  
IHREM UNTERNEHMEN VIEL GELD.“**

Jan Philipp Hölz, Manager bei CPC

# STANDARDISIERTE PROZESSE UND TRANSPARENTE ROLLEN: VON DER ABLAUF- ZUR AUFBAUORGANISATION.

**Ob in Unternehmensbereichen, Geschäftsbereichen oder der gesamten Organisation: Oft existiert zwar eine Aufbauorganisation mit festgelegten Aufgaben und Hierarchieebenen, aber die Zusammenarbeit ist nicht ausreichend definiert, da zentrale Fragen unbeantwortet bleiben.**

**Welche Rollen gibt es?**

**Welche Rolle hat welche Aufgaben, Kompetenzen und Verantwortlichkeiten?**

**Wer arbeitet wem zu und in welcher Reihenfolge?**

**Welche Liefergegenstände gibt es und von wem werden sie erstellt?**

**Welche Liefergegenstände sind verpflichtend, welche haben einen eher unterstützenden Charakter?**

**Wie arbeiten die verschiedenen Rollen und Bereiche zusammen und welche Schnittstellen gibt es?**

**Die Folge:** Intransparente Arbeitsabläufe und unklare Rollenverteilungen kosten Unternehmen richtig viel Geld. Deshalb entscheiden sich viele Unternehmen für die Einführung einer prozessorientierten Organisation. Im ersten Schritt wird eine transparente Ablauforganisation mit klaren Rollen und Prozessen definiert und im zweiten Schritt eine passende Aufbauorganisation abgeleitet.

**Beispiel:** im IT-Bereich sind die Prozesse über die Jahre hinweg heterogen gewachsen. Die Zusammenarbeit mit den verschiedenen Fachbereichen ist nicht standardisiert. Um die Effizienz zu steigern und die Kosten in der IT zu senken, empfiehlt sich die Einführung einer prozessorientierten Organisation. Die Arbeitsabläufe des gesamten System-Life-Cycles müssen end-to-end beschrieben und abgebildet werden – von den Demand Management-Prozessen über die Service Delivery (Spezifikation, Design, Realisierung und Test) bis hin zu Service Operations.

# DIE UMSETZUNG:

## MODULARES VORGEHEN, MASSGESCHNEIDERTE LÖSUNGEN.

**Um gemeinsam mit unseren Kunden eine prozessorientierte Organisation einzuführen, setzen wir auf ein modulares Vorgehen und bewährte Methoden. Je nach Bedarf bieten wir eines, mehrere oder alle der folgenden Module an:**

**Concept:** Festlegung des Umfangs und der Detailtiefe der prozessorientierten Organisation.

**Communication & Marketing Concept:** Sicherstellung des frühzeitigen und gezielten Buy-ins der relevanten Stakeholder durch die aktive Einbindung in die Design- und Integrationsphase.

**Design:** Ausarbeitung von Prozessen, Rollen und Liefergegenständen (alternativ bei bereits bestehenden Strukturen: Optimierung zu einem konsistenten Prozessmodell).

**Integration:** Konsequente Integration der Prozesse in einer oder mehreren Organisationen. Einbindung der relevanten Stakeholder bei der Validierung des Prozessmodells zur Steigerung des Commitments.

**Implementation:** Nachhaltige Implementierung der neuen prozessorientierten Organisation durch zielgruppenspezifische Trainings, bewährte eigenentwickelte Implementierungstools und gezielte Kommunikationsmaßnahmen.

### MODUL 1

#### Concept

Zunächst legen wir gemeinsam mit unserem Kunden den Umfang fest, der prozessorientiert gestaltet werden soll. Sollen die Management-, wertschöpfenden und unterstützenden Prozesse der gesamten Organisation, eines Geschäftsbereichs oder eines Unternehmensbereichs beschrieben werden? Gleichzeitig bestimmen wir die erforderliche Detailtiefe, die bei der Ausgestaltung der prozessorientierten Organisation angesetzt wird.

### MODUL 2

#### Communication & Marketing Concept

Ohne die gezielte und frühzeitige Einbindung der relevanten Stakeholder wird das Vorhaben aller Voraussicht nach scheitern. Wenn beispielsweise der Produktionsbereich seine Organisationsstrukturen prozessorientiert umgestaltet, dabei aber die angrenzenden Bereiche nicht ausreichend integriert, wird es an den Schnittstellen zu Spannungen und Fehlern kommen. Ein Kommunikations- und Marketingkonzept, das die relevanten Stakeholder identifiziert, die Art der Einbindung definiert und die Kommunikationsmaßnahmen festlegt, ist daher unverzichtbarer Bestandteil eines nachhaltigen Change Managements.

## **MODUL 3**

### **Design**

Im nächsten Schritt gestalten wir gemeinsam mit unserem Kunden die Prozesse und die Organisationsstruktur aus. Dazu gehört auch die Definition und Beschreibung von Rollen, Liefergegenständen und Schnittstellen. Bei bereits bestehenden Prozessen führen wir zunächst einen Prozess-Review durch und beginnen anschließend mit der Prozessoptimierung. Dabei bringen wir unsere langjährige Erfahrung im Prozessmanagement ein und sorgen für die aktive Einbindung aller relevanten Stakeholder.

## **MODUL 4**

### **Integration**

Nach dem Prozess-Design gilt es, die neuen Prozesse und Organisationsstrukturen mit den angrenzenden Organisationen und Bereichen zu integrieren. Hierbei nutzen wir unsere Solution „Conference Room Simulation“: Die neuen Prozesse, Rollen, Liefergegenstände und Schnittstellen werden gemeinsam mit den relevanten Stakeholdern simuliert. Fehler, Lücken und Konflikte werden deutlich vor der Implementierung identifiziert. Das spart Zeit und Geld. Außerdem entsteht unter den Beteiligten ein gemeinsames Verständnis für die neue prozessorientierte Organisation.

## **MODUL 5**

### **Implementation**

Bei der Implementierung geht es darum, Mitarbeiter in den neuen Prozessen und Rollen zu schulen und Akzeptanz für die neue prozessorientierte Organisation zu schaffen. Auch hier setzen wir auf bewährte Lösungen, zum Beispiel die „Prozesswerkstatt“: In einem geschützten Rahmen werden die neuen Prozesse und Rollen anhand realer Geschäftsvorfälle ausprobiert, geübt und verinnerlicht.

- + END-TO-END PROZESSE, LIEFERGEGENSTÄNDE,  
ROLLEN UND SCHNITTSTELLEN.**
  - + GLEICHES VERSTÄNDNIS IN DER GESAMTEN ORGANISATION.**
  - + AKZEPTANZ BEI MITARBEITERN UND STAKEHOLDERN.**
- = TRANSPARENZ UND KOSTENERSPARNIS**



# IHRE VORTEILE AUF EINEN BLICK.

- 
- 1** Durch unser modulares Vorgehen bieten wir unseren Kunden maßgeschneiderte Lösungen: Von der Konzeption bis zur Implementierung prozessorientierter Organisationsmodelle. Im Fokus steht dabei immer die Effizienzsteigerung der Arbeitsabläufe – ob für einzelne Bereiche oder das gesamte Unternehmen.

---

  - 2** Alle relevanten Stakeholder werden frühzeitig identifiziert und in die Erstellung des Prozess-Designs eingebunden. Das schafft Vertrauen und Commitment.

---

  - 3** Über bewährte Tools wie die „Conference Room Simulation“ oder die „Prozesswerkstatt“ stellen wir sicher, dass alle Beteiligten die neuen Rollen und Prozesse verinnerlichen und ein gemeinsames Verständnis der Prozesse, Rollen und Liefergegenstände erlangen. Das schafft Akzeptanz in der Breite.

Die meisten Mitarbeiter reagieren mit Widerstand auf Änderungen ihrer gewohnten Strukturen und Prozesse. Für die erfolgreiche Einführung einer prozessorientierten Organisation ist daher ein erfahrener Partner in puncto Veränderungen der kritische Erfolgsfaktor. Profitieren Sie von unserem Know-how als führende Change Management Beratung Deutschlands.



**„DAS A UND O FÜR DIE ERFOLGREICHE  
IMPLEMENTIERUNG PROZESS-  
ORIENTIERTER ORGANISATIONEN IST  
DIE AKZEPTANZ DER MITARBEITER.“**

Jan Philipp Hölz, Manager bei CPC



## REFERENCE CASE:

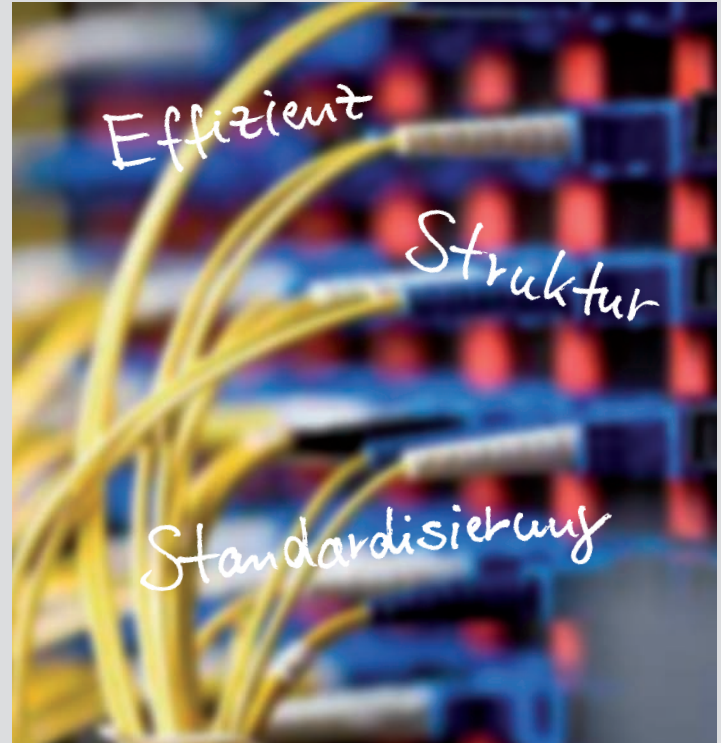
### HOMOGENE ARBEITSABLÄUFE UND EINE EINHEITLICHE SPRACHE.

**Ein führender Automobilhersteller steht vor der Herausforderung, dass aufgrund der globalen Unternehmensstruktur die IT-Systeme stärker integriert werden müssen und Projekte immer mehr Bereiche umfassen. Gleichzeitig stellt die Konzern-IT fest, dass in Projekten keine „gemeinsame Sprache“ mehr gesprochen wird und heterogene Arbeitsabläufe eine effiziente Zusammenarbeit verhindern.**

Wie konnte es dazu kommen? Aufgrund von historisch gewachsenen Strukturen und fast autark operierenden IT- und Fachbereichsabteilungen sind über Jahre Prozesse und Rollen entstanden, die wenig miteinander gemein haben.

#### **Die Lösung**

Über die Einführung einer prozessorientierten Organisation in der konzernweiten IT werden Strukturen und Prozesse unter Einbindung der Fachbereiche über eine Laufzeit von zwei Jahren harmonisiert.



# UNSER VORGEHEN:

1

## **Betrachtung des Status Quo**

- . Bestehende Prozesse auf den Prüfstand gestellt
- . Best Practices gesammelt und validiert
- . Templates optimiert
- . Potenziell unterstützende Systeme evaluiert

2

## **Entwicklung eines einheitlichen, übergreifenden Prozessmodells durch Standardisierung von Prozessen, Rollen und Liefergegenständen unter gleichzeitiger Berücksichtigung von Best Practices.**

3

## **Validierung und Optimierung des Modells mit den Experten aus den einzelnen IT-Abteilungen**

- . Qualitätssicherung des Prozessmodells in „Conference Room Simulations“ mit mehr als 100 repräsentativen Use Cases
- . Validierung aller Schnittstellen zu den angrenzenden Prozessdomänen
- . Einüben und Verinnerlichen der Rollen und deren Zusammenspiel in Trainings und „Prozesswerkstätten“

4

## **Schaffung von Commitment**

- . Überzeugung des Managements von der Funktionsfähigkeit des Modells.

### **Erzielter Nutzen**

- . Projekte, Linienorganisationen und Zusammenarbeitsmodelle zwischen unterschiedlichen Abteilungen in der IT können schneller und einfacher aufgesetzt werden, da das eingeführte Prozessmodell einen replizierbaren „Blueprint“ liefert.
- . Die Schnittstellen zu den Fachbereichen sind transparent und ermöglichen eine effiziente Zusammenarbeit.
- . In Projekten wird nun eine einheitliche Sprache gesprochen – weltweit.



**Weitere Informationen finden Sie auf**

**[www.cpc-ag.de](http://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