

taraneon Consulting Group

Prozess-Perspektiven wechseln – wie Kaffee neue Sichtweisen eröffnen kann

Eine kurze Einführung in die Process Experience

Oktober 2009

Eine kurze Vorbemerkung ...während wir Ihren Kaffee vorbereiten...

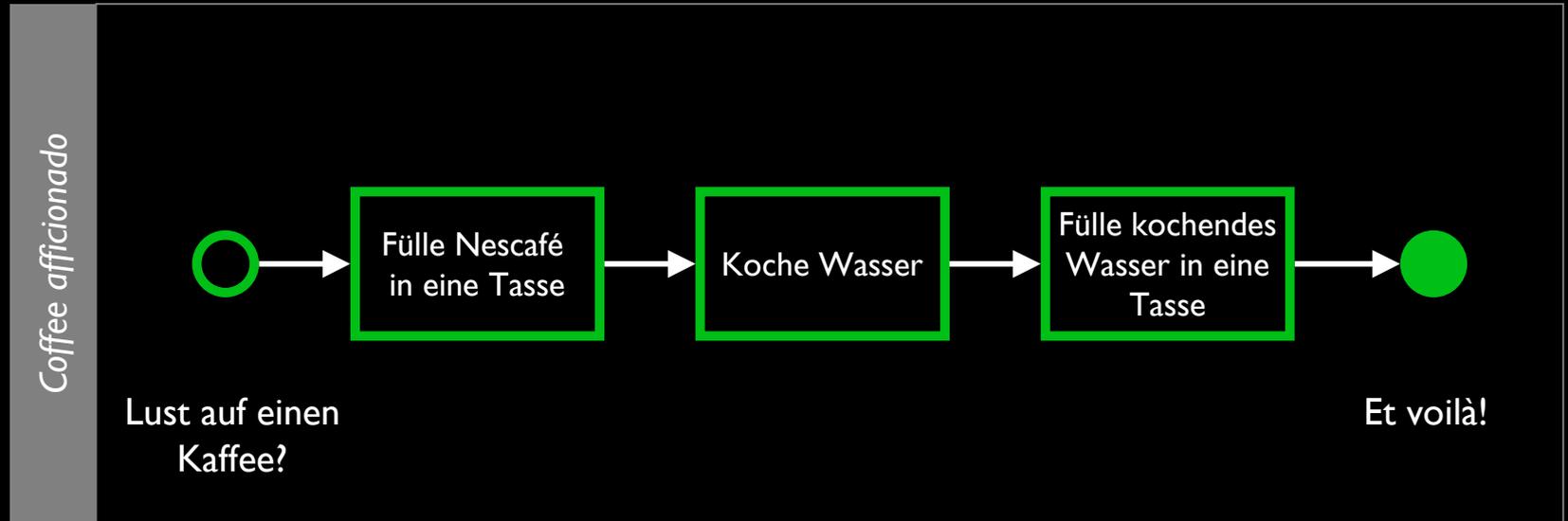
Die Autoren übernehmen keine Haftung für Aktualität, Richtigkeit, Vollständigkeit oder Qualität der vorliegenden Informationen. Jegliche Schadenersatzansprüche durch die Verwendung von Informationen aus dieser Unterlage oder Schlussfolgerungen hieraus werden ausgeschlossen. Diese Unterlage kann ohne Vorankündigung jederzeit vollständig oder teilweise geändert oder gelöscht werden. Die Unterlage ist urheberrechtlich geschützt. Jegliche auszugsweise Nutzung oder Vervielfältigung in gedruckter oder elektronischer Form ist nur mit schriftlicher Genehmigung von taraneon gestattet. Nescafé ist eine Marke der Société des Produits Nestlé S.A., Vevey, CH. Die Verwendung angegebener Post-Adressen, Telefon-, Fax-Nummern oder email-Adressen zu Marketing-Zwecken ist verboten.

© 2009 taraneon Consulting Group, Frankfurt/Germany. www.taraneon.de. Alle Rechte vorbehalten.

Freuen Sie sich auf Ihre Tasse Kaffee?

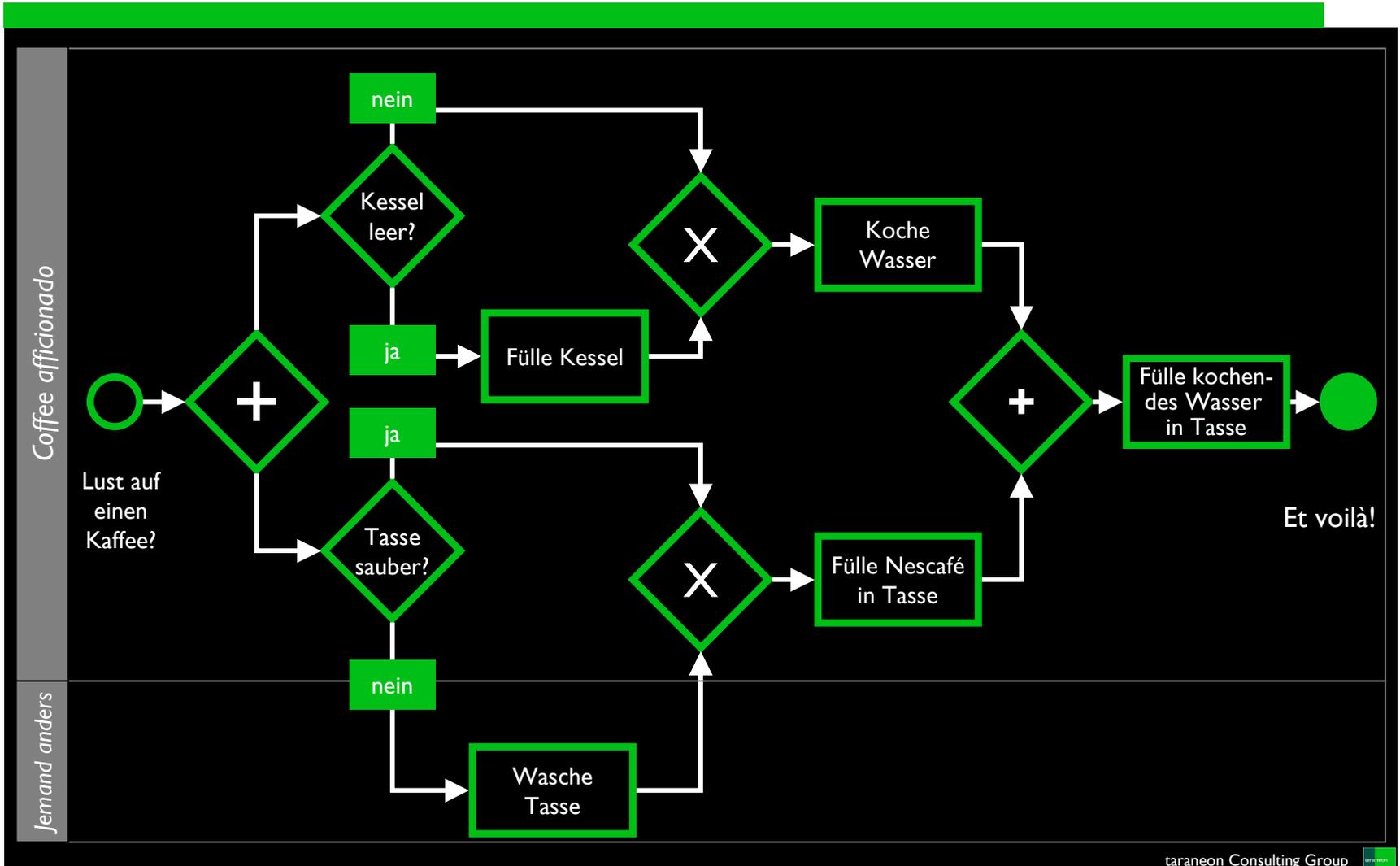


... selbst gemacht in nur 3 Schritten!

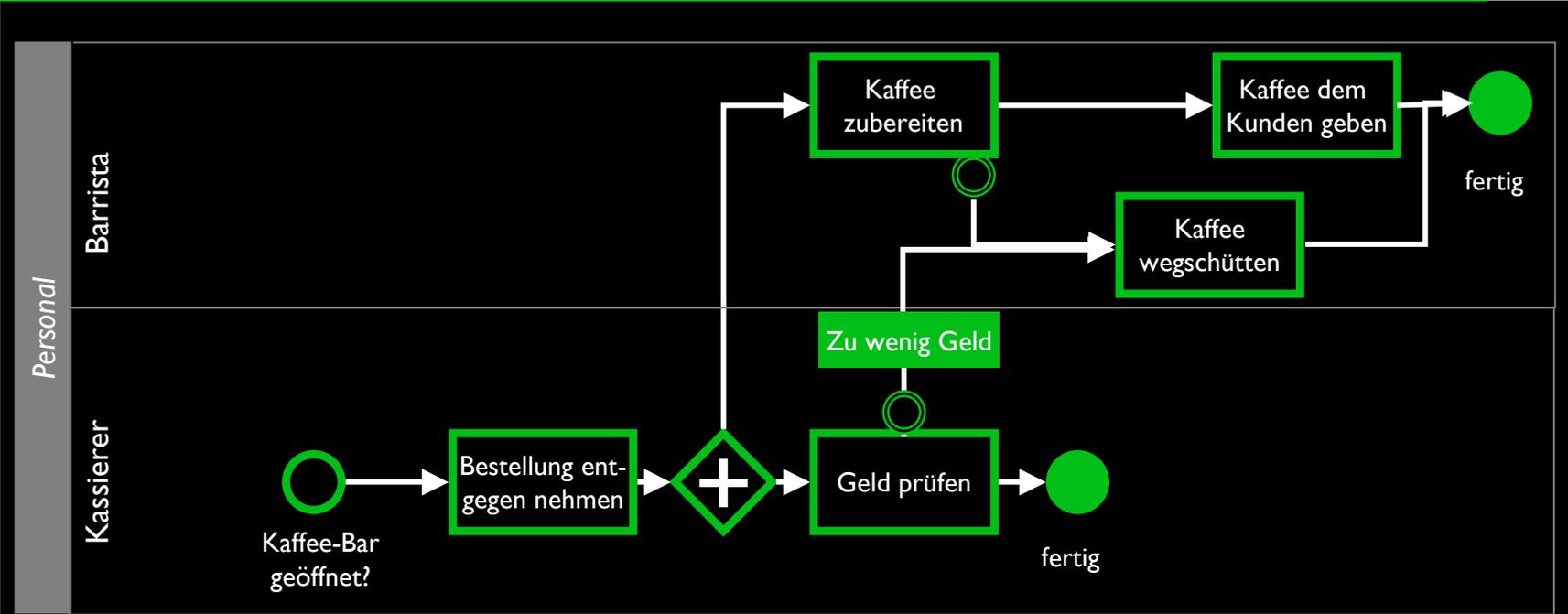


Der Nescafé-Prozess

Leider ist der Prozess meist mühseliger – selbst wenn jemand anders Ihre Tasse abwäscht...



Ok, dann gehen wir in Ihre Lieblings-Kaffee-Bar und schauen dem Personal bei der Arbeit zu...



Ist Ihnen an der Arbeit des Personals etwas aufgefallen?

- Die beiden Prozess-Beteiligten werden immer ihren Job erfolgreich abschließen – weil es so modelliert ist
- Bitte denken Sie jetzt über Prozess-Verbesserungen nach... Irgendwelche Ideen?



Nehmen Sie sich ein paar Minuten Zeit bei Ihrem Kaffee...

... haben Sie Ihr Re-Engineering abgeschlossen oder denken Sie noch nach?

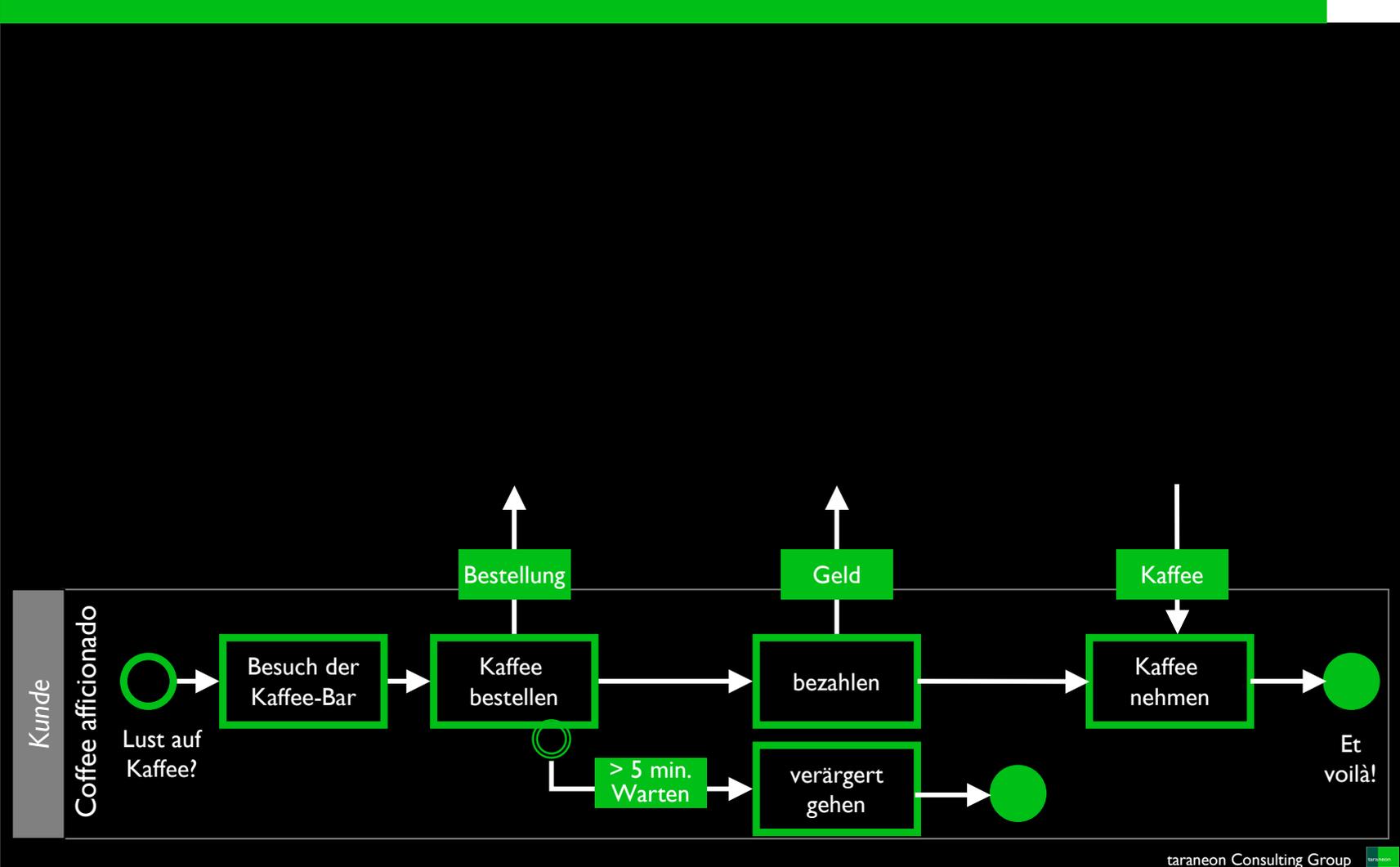
Ein kleiner Tip.....

- Schauen Sie sich doch mal das „fertig“ in der rechten oberen Ecke an
- ... Ist das das Gleiche wie „Et voilà!“ ?

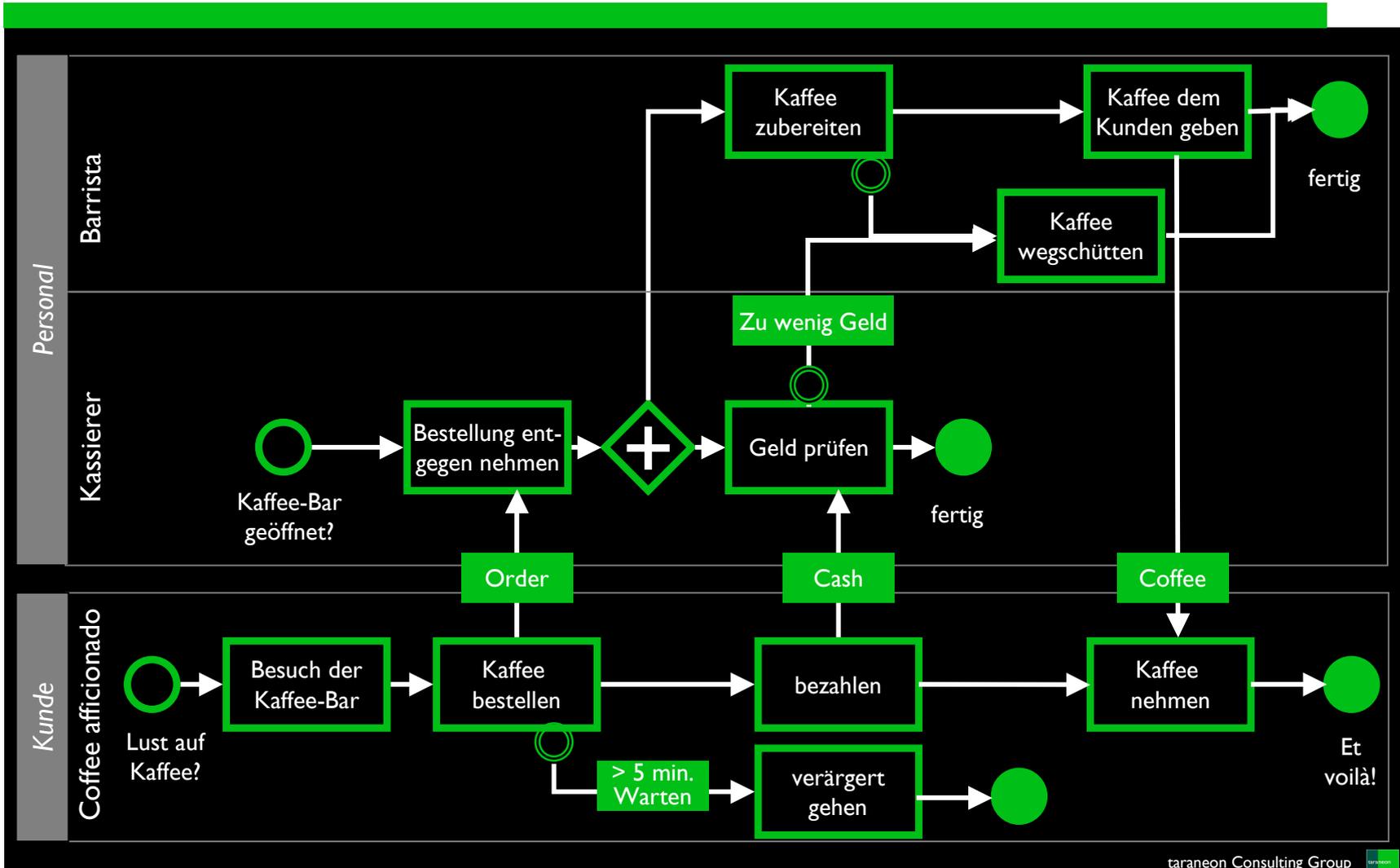
.... Richtig !

**Wo ist der
Kunde ?**

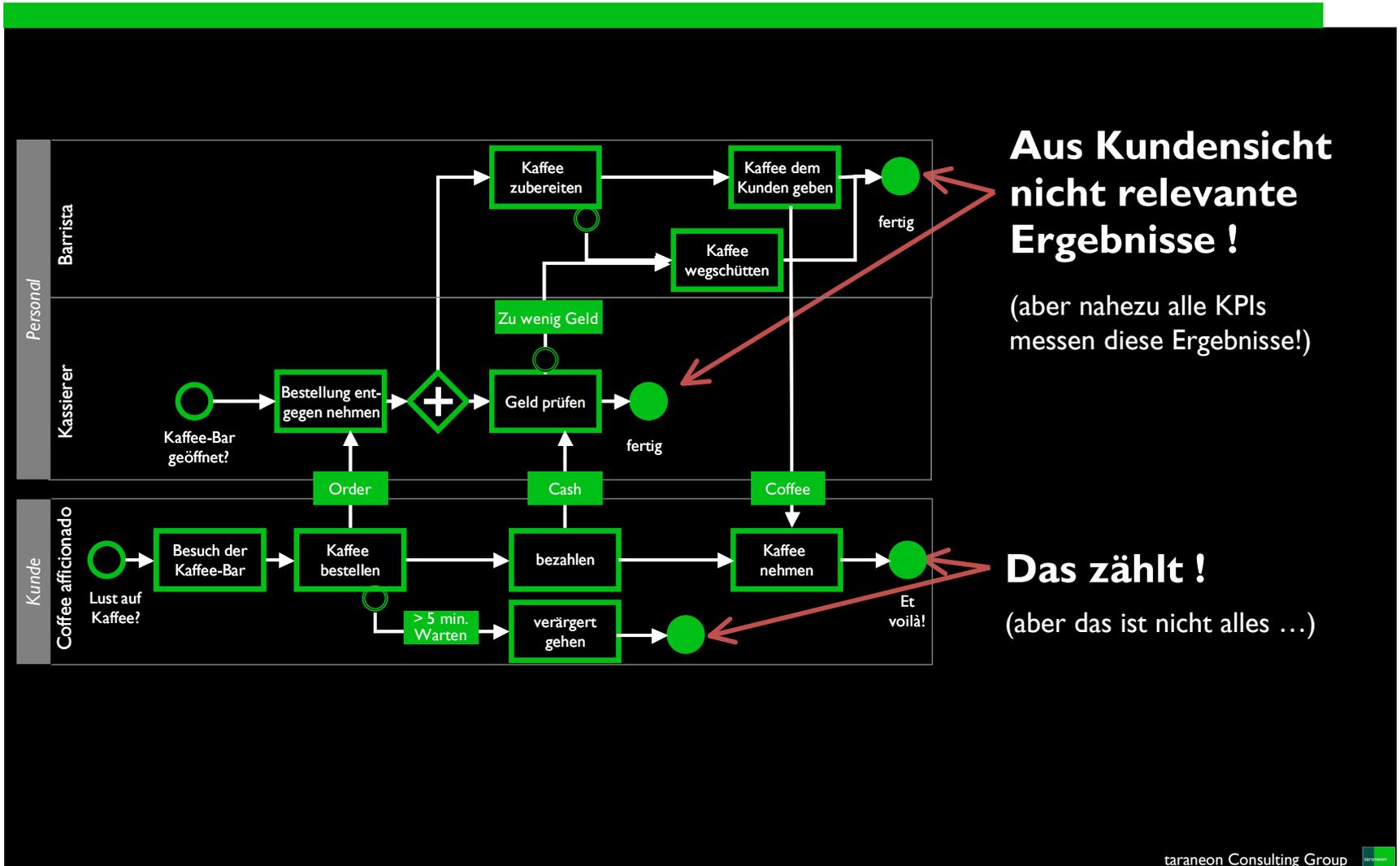
Überlegen Sie mal, wie der Prozess in Ihrer Kaffee-Bar aus Kundensicht aussieht ...



Herzlichen Glückwunsch! Sie sind verantwortlich für **zwei** Prozesse! (und waren es schon immer...)



Welcher Prozess zählt wirklich...?



Aus Kundensicht nicht relevante Ergebnisse !

(aber nahezu alle KPIs messen diese Ergebnisse!)

Das zählt !

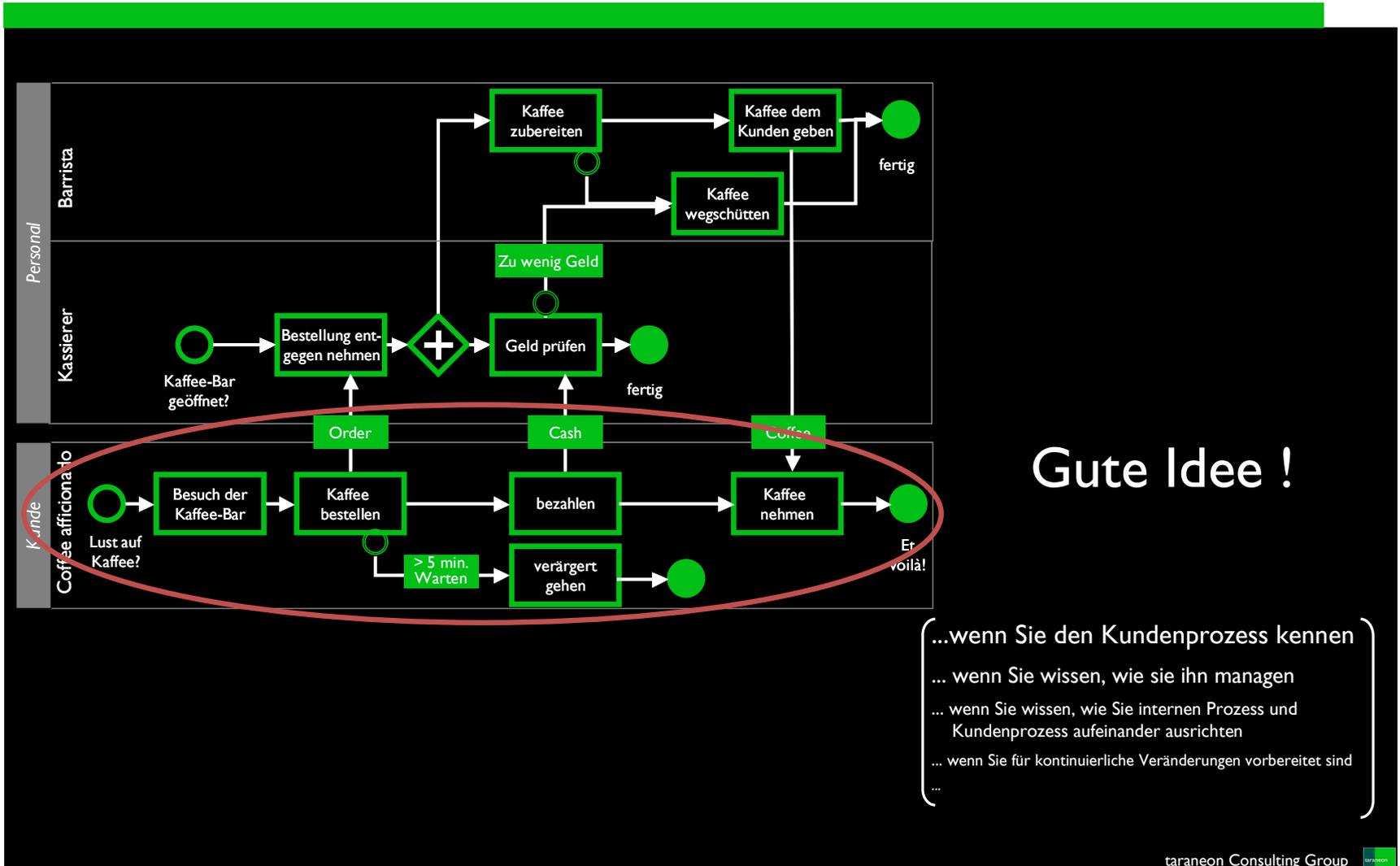
(aber das ist nicht alles ...)

Der interne Prozess liefert den Kaffee... aber:

Ist der Produktionsprozess (der interne Prozess, den Sie vorhin „re-engineert“ haben) um den Kunden gebaut, so dass dieser ein optimales Prozess-Erlebnis hat...

...oder ist der Kundenprozess durch den internen Prozess bestimmt?

Also... Welchen Prozess sollten Sie managen?



Gute Idee !

- ...wenn Sie den Kundenprozess kennen
- ... wenn Sie wissen, wie sie ihn managen
- ... wenn Sie wissen, wie Sie internen Prozess und Kundenprozess aufeinander ausrichten
- ... wenn Sie für kontinuierliche Veränderungen vorbereitet sind
- ...

Fazit...

- Der Kundenprozess beginnt vor dem internen Prozess
- ... und endet später ...
- Die Ergebnisse eines Prozesses sind kein wirkliches Indiz für die Zufriedenheit des Kunden
- Die Betrachtung des internen Prozesses übersieht Prozess-Risiken

Schon dieses einfache Beispiel zeigt, wie der kundenorientierte **Process Experience-Ansatz**

von taraneon zu

- Höherer Kundenzufriedenheit
- Höherer Kundenbindung
- Kostenreduzierung

führt

Process Experience erfordert ein anderes Mindset!

Das Beste zum Schluss: **Erfolgreiche Prozesse** benötigen selten große, teure Projekte...

...aber sie brauchen einen Wechsel der Perspektive !

Wir vermitteln Ihnen die richtigen Perspektiven und Erfahrungen bei Geschäftsprozessen durch

- **Guidance**
Aufsetzen und Begleitung Ihrer Vorhaben
- **Coaching**
Individuelle Betreuung Ihrer Mitarbeiter bei ihrer Arbeit
- **Training**
Seminare und Ausbildung mit Zertifikat

Möchten Sie mehr wissen und die Process Experience Ihrer Kunden verbessern?



Sprechen Sie uns an!

taraneon Consulting Group

Managing Directors: Dr. Norbert Kaiser, Thomas J. Olbrich

Mail

contact@taraneon.de

Web

www.taraneon.de

Blog

blog.taraneon.de

Frankfurt

Germany

+49 (0) 6101 3079-80

Saarbrücken

Germany

+49 (0) 6897 77809-60

Unser Leistungsspektrum: **Guidance, Coaching, Training**

Arbeitsbereiche und Tools (Auszug)

Enterprise Transformation in dynamic markets	Strategic Enterprise Architecture	Architecture Review
		Foundation Definition
		Enterprise Architecture Development
		Risk Analysis
	Business Process Management	Process Experience Improvement
		Process Management Rev.
		BPMS Evaluation
		SOA Design
	Mindset-Change	Skill Trainings
		Think Different Program
		Executive Training
		Coaching
	Market Research and Analysis	Market Analysis
		Competitor Analysis



taraneon is creator of **Improved Process Experience** method

taraneon arbeitet **weltweit** – und verfügt über eine internationale Klienten-Basis



Beispiele: bei welchen Themen wir unsere Klienten unterstützen

Projekt-Beispiele:

- Neugestaltung der Unternehmensarchitektur und Geschäftsprozesse eines Telekommunikations-Carriers
- Risiko-Analyse und Bewertung der Geschäftsprozesse eines Finanzdienstleisters
- Neugestaltung von Schlüsselprozessen für Banken
- Spezifikation und Auswahl von BPMS-Systemen und SOA-Tools (Projekte in mehreren Branchen)
- Entwicklung einer neuen Geschäftsstrategie für führenden Hersteller der Microchip-Industrie
- Entwicklung, Einführung und regelmäßiges Review von Prozess-Management-Methoden (Projekte in mehreren Branchen)
- Skill development für Process Manager (mehrere Branchen)
- Markt-Analyse und BPM-Produkt-Evaluationen
- Neugestaltung eines Schlüssel-Geschäftsprozesses eines Medien-Unternehmens

Für diese Unternehmen haben unsere Berater gearbeitet (Auszug):

Al Khaliji Bank ♦ Altana ♦ Aral ♦ British Telecom ♦ BVG Berliner Verkehrsgesellschaft ♦ Cellway ♦ Chrischona ♦ Daimler ♦ debitel ♦ DeteMobil ♦ Die Zeit ♦ DB Deutsche Bahn ♦ Deutsche Telekom ♦ DZ Bank ♦ Ericsson ♦ HanseNet ♦ IBM ♦ Iridium ♦ John Deere ♦ LDT Laser Display Technik ♦ Lufthansa ♦ Micronas Semiconductor ♦ NetCologne ♦ ÖBB Österreichische Bundesbahnen ♦ Orange ♦ RWE ♦ R+V Versicherung ♦ SBB Schweizerische Bundesbahnen ♦ Schweizerische Post ♦ Shell ♦ Siemens ♦ Smart ♦ Stadtwerke Hannover ♦ Stadtwerke Wolfsburg ♦ T-Systems ♦ Temic ♦ Viag Interkom ♦ Viterra ♦ VW ♦ VW do Brasil ♦

taraneon gestaltet Themen – und teilt Wissen: die **taraneon Community**

taraneon Executive Roundtable

Der Executive Roundtable von taraneon bringt Geschäftsverantwortliche unterschiedlicher Disziplinen zusammen, um in kreativer Atmosphäre über das Tagesgeschäft hinauszuschauen und innovative Lösungen für aktuelle Herausforderungen zu diskutieren

IIR's Forum Business Process Management

Seit 2002 wird die größte deutsche unabhängige BPM-Konferenz von uns fachlich geleitet

BPM Nexus

taraneon ist Mitbegründer von BPM Nexus, einer schnell wachsenden internationalen online Community von BPM-Anwendern/Prozessverantwortlichen und Experten

