



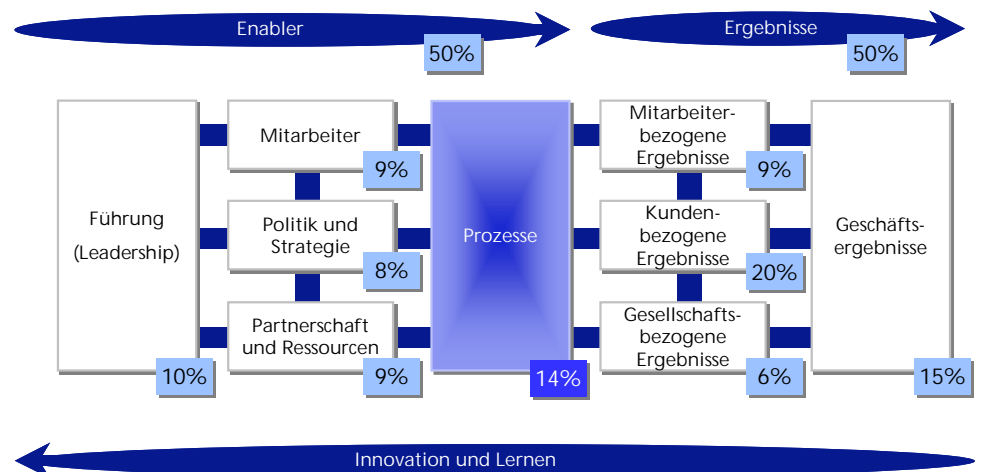
Business Excellence - Self-Assessment Prozessmanagement – Training & Grundlagen

[produkte](#)
[vision](#)
[team](#)
[news](#)
[success stories](#)
[partner](#)
[jobs](#)
[home](#)

Idee – Worum geht es?

- Potenzial nutzen in Bezug auf stärkere Kundenorientierung, Kernkompetenzen und Veränderungen in der Krankenversicherungsbranche
- Aufbauen von Prozessmanagement-Grundlagenwissen (Know-how-Aufbau)
- Ziel ist es, für den Leistungsbereich die Vorstudie und Resultate aus Makro- und teilweise Mikroentwurf mit Change Management-Elementen zu erarbeiten

EFQM-Modell für Business Excellence
(European Foundation for Quality Management):
Basis für Kundenorientierung und Orientierung beim ganzheitlichen Aufbau eines Prozessmanagements



Nutzen – Was hat der Kunde profitiert?

- Die Sehnsucht nach Business Excellence wurde geweckt
- Ein Self-Assessment zeigte die aktuelle Situation auf
- Mitarbeiter und Kader wurden einbezogen und an mehreren Schulungen erfolgreich ausgebildet
- Das Projektteam wuchs zusammen und wurde zum Opinion Leader für Prozessmanagement
- Know-how-Transfer über Idee und Methode durch intensive Mitarbeit und Coaching
- Kompetente intensive Unterstützung durch ein Team bei Erarbeitung von Resultaten

Resultat – Was wurde erreicht?

- Die Integration der Prozessmanagement-Idee (mit Prozessentwicklung und Prozessführung) ist (methodisch) erfolgreich verankert worden.
- Die Ist-Situation der Unternehmung wurde im Self-Assessment offengelegt, Chancen und Gefahren erkannt
- Der Vorstudienbericht wurde vollständig erarbeitet; womit dem Leistungsbereich eine vollständige Übersicht über seine Leistungs- und Supportprozesse vorliegt
- Verschiedene Szenarien zur Bildung von Prozessen wurden erarbeitet
- Weitere Resultate:
 - Prozessführung → Erarbeitung von Rollen, Gremien & Verantwortungen
 - Change Management → Erstellen von Ausildungs- und Informationskonzepten
 - Business Excellence → Festlegung eines Fahrplanes zu Business Excellence

Unser Beitrag!

- Consulting: Beratung im Bereich Prozessmanagement
- Coaching: Hilfe bei spezifischen Fragestellungen
- Durchführung eines Self-Assessment (nach EFQM)
- Mitarbeit: konkrete Unterstützung bei der Erarbeitung der Ziele, Resultate für die entsprechende Phase von Prozessentwicklung und -führung
- Training: Erfolgreiche Schulungen
- Vorgehen nach einem workshop-artigen Arbeitsstil mit Vor- und Nachbearbeitungen

„Wegen der Umstände und der Kundenbedürfnisse würde uns etwas mehr Prozessorientierung besser anstehen. Hier suchen wir Lösungen.“

Georg Portmann, Direktionspräsident CSS (Zitat aus Interview Handelszeitung 5.4.2001)

Lessons learned!

- Der systematische gesamtheitliche Ansatz ist richtig: Business Excellence kann nur mittels Prozessmanagement erreicht werden!
- Systematische Stakeholderpflege ist zwingende Voraussetzung für die erfolgreiche Umsetzung des Prozessmanagementgedankens.
- Die Kombination Einführungsschulungen, Projektteamworkshops, Projektarbeit im engeren Kernteam zur Erarbeitung und Verifikation der gesteckten Ziele hat sich bewährt!