



Wir organisieren Zukunft.

Wir  
organisieren  
Effizienz.

Prozessmanagement



AKADEMIE

## Weiterbildungsangebot

Seminare für Fach- und Führungskräfte



Wir

organisieren

Effizienz

## Prozessmanagement

Kunden sammeln permanent Eindrücke von Unternehmen, ob im persönlichen Beratungsgespräch, bei individualisierten Angeboten oder bei automatisierten Auftragsbestätigungen. Erfolgreiche Unternehmen zeigen uns täglich, wie sie ihr Handeln genau auf die Bedürfnisse der Kunden ausrichten.

Dazu braucht es Prozessmanagement-Experten, für Prozessgestaltung und -steuerung. Sie wählen den richtigen Methoden-Mix aus „klassischen“ und „agilen“ Vorgehensweisen, Rollen und Techniken. Sie finden die richtige Balance zwischen stabilen Prozessen und flexiblen Anforderungen. Mit unserem Weiterbildungsangebot stellen wir sicher, dass Prozessmanagement-Kompetenzen dauerhaft in den Arbeitsalltag integriert werden. Versprochen!

ibo - Wir organisieren Zukunft.



**Sie haben Fragen? Ich bin für Sie da.**



**Helmut Braun**

T: + 49 (641) 98210-300

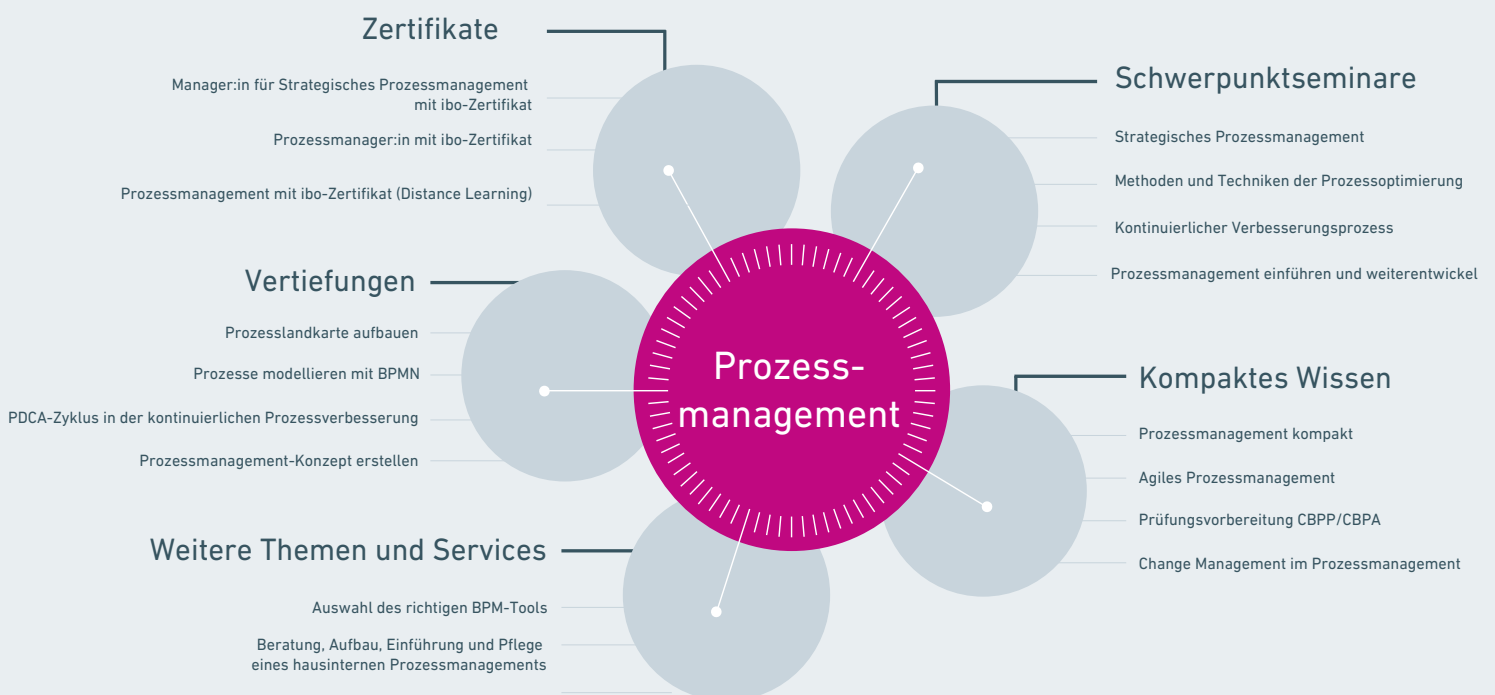
E: [helmuth.braun@ibo.de](mailto:helmuth.braun@ibo.de)

# Weiterbildungsportfolio

Passgenaue Kundenlösungen. Nie mehr warten. Keine Verschwendungen. Jeder weiß, was er tut. Zukunftsmusik? Mit den heutigen digitalen Möglichkeiten und organisatorischen Lösungen gelingt es zunehmend, Prozesse optimal zu gestalten. Der perfekte Prozess ist möglich. Dazu braucht es Wissen und Fähigkeiten, End-to-end-Prozesse zu modellieren und zu analysieren sowie Kenntnisse darüber, wie verschiedene Prozessdesigns wirken. Mit der einmaligen Prozessgestaltung ist es nicht getan. Entscheidend für nachhaltig besser organisierte Prozesse ist es, Vorgehensweise und Verantwortlichkeiten für eine kontinuierliche Prozessoptimierung im Unternehmen zu implementieren.

Zu all diesen Kompetenzen werden Sie in der seit 15 Jahren in Deutschland führenden Prozessmanager-Weiterbildung befähigt. Beim Senior Prozessmanager kommen die Qualifikationen hinzu, End-to-end-Prozesse und Prozesslandkarten auf strategischer Ebene zu koordinieren sowie hauspezifische Prozessmanagement-Systeme einzuführen und weiter zu entwickeln.

Mit unserem CBOK-Kompaktkurs bereiten wir auf weltweit anerkannten CBPP und dem CBPA-Zertifizierungen vor.





Wir organisieren Zukunft.

Wir  
organisieren  
Sicherheit.

Sicherheit in allen Dimensionen.

Mit unserer effizienten Software-Lösung, **ibo Prometheus**, ermöglichen wir Menschen und Organisationen, sich besser und zukunftsweisend zu organisieren. Damit sie langfristig erfolgreich bleiben.

**ibo: Wir organisieren Zukunft.**

## Prozessmanagement-Software **ibo Prometheus**

Visualisieren und optimieren Sie Ihre Prozesse

# Prozessmanager mit ibo-Zertifikat

## Vom Kennen zum Können. Erwerben Sie BPM-Kompetenz in einer umfassenden Ausbildung

### Beschreibung

Das Handwerkszeug des Prozessmanagers besteht hauptsächlich darin, Prozesse zu optimieren und zu pflegen, d. h. in Projekten systematisch zu gestalten und permanent im Tagesgeschäft an neue Situationen anzupassen. Die Ausbildung vermittelt alle hierfür relevanten Vorgehensweisen, Techniken, Rollen und Verhaltensaspekte. Und das sowohl klassisch als auch agil. Orientierung bietet unser etabliertes BPM-Framework ibo-Prozessfenster. Die Prozessmanager-Zertifizierung ist nur als komplette Seminarreihe buchbar. Sie besteht aus einem Online-Check-In, 3 Inhalts-Modulen und einer Online-Prüfung und führt zum Abschluss "Prozessmanager:in mit ibo-Zertifikat". Sie lernen in einer festen Lerngruppe und in einer stabilen Lernumgebung. Für Ihren bestmöglichen Lerntransfer finden zwischen den Modulen Reflexions- bzw. Peercoaching-Einheiten statt und Sie arbeiten an Ihrem persönlichen Entwicklungsboard.

### Nutzen

- Nutzen des Prozessmanagements kennen und vermarkten
- Orientierung anhand eines etablierten BPM-Frameworks
- Top-down-Einstieg in Prozessmodelle verstehen
- Mit Projekten und Maßnahmen an die Strategie anknüpfen
- Prozesse im Kontext von Agilität, Digitalisierung, VUCA
- Feedbackgetriebene und agile Methoden und Techniken
- Prozessoptimierungsprojekte professionell durchführen
- Prozesse mit MVP auf Kurs halten
- MVP- und Lean-Ansätze kennen und können
- Gezielter Praxistransfer und qualifiziertes Feedback

### Zielgruppen

Mitarbeiter:innen und Führungskräfte, die sich für eine Prozessrolle qualifizieren möchten: Prozessmanagement-Berater:innen/-Expert:in, Prozessmanager:in, Leiter Prozessmanagement, Prozessorganisator, -designer, -gestalter, -modellierer, -controller, -analyst, -auditor, -verantwortlicher, -eigner, -leiter.

### Inhalte

#### 1. Modul: Online Check-in zur Lernreise

- Gemeinsames Kennenlernen und Orientierung im ibo netCampus®
- Ausrichtung und Anspruch der Lernreise Prozessmanager:in mit ibo-Zertifikat

- Erstellung von Entwicklungsboards

#### 2. Modul: Prozessmanagement Essentials und strategische Leitplanken

- In Prozessen denken und handeln; anhand einer Prozesssimulation erleben und vermitteln
- Prozessmanagement legitimieren und pragmatisch ausgestalten
- ibo Prozessfenster als BPM-Framework
- Strategisches Prozessmanagement, Prozesslandkarten, Customer Journey Mapping
- End-to-end-Prozesse und -Architekturen aufbauen und strategisch nutzen
- Framework-Mix, My BPM-Ansatz (aktueller Methodenmix/-Baum)
- Wesentliche BPM-Rollen etablieren
- Reifegrad und Entwicklung von Prozessmanagement

#### 3. Modul: Der Leistungssprung durch Prozessoptimierung

- Vorgehensmodelle, Prinzipien und Schritte plangetriebener und agiler Prozessoptimierung
- Auftragsklärung: Prozessziele, Gestaltungsbereich, Prozessskizze, Prozessdiagramme, Rollen
- Zwecksetzung Prozessmodellierung, Detaillierung und Darstellungssicht, Symbolik, Notationen-Überblick, BPMN 2.0
- Prozessanalyse, Durchlaufzeiten, Prozessqualität, Prozesskostenrechnung
- Schwachstellenanalyse, Ishikawa-Diagramm, Kundenzentrierte Prozessentwicklung, KANO-Analyse
- Prozessuale, digitale, strukturelle, räumliche und personelle Prozessverbesserungen
- Prozesseinführung, Umgang mit Widerstand, Übergang zur Linie

#### 4. Modul: MVP - Kontinuierlich Prozesse stabilisieren, steuern und verbessern

- Historie, Methoden und Vorgehen der kontinuierlichen Prozessverbesserung (MVP)
- Prozessziele, Prozesskennzahlen, KPI, Objective and Key Results (OKR)
- Methoden zur Prozessleistungsmessung, Process-Mining, Prozessmonitoring
- Dashboards und Visualisierung: Prozesscockpits, Prozessreporting und adressatengerechte Aufbereitung

- Prozessleistungsdiagnose und -steuerung, FMEA, Five Whys
- 7 Verschwendungen (7V), Arbeitsplatzorganisation mit 5A
- Lean Management
- KVP-Reifegrade und Praxissetting
- Roundtrip BPM-Framework ibo-Prozessfenster: Ausgestaltung des passenden Prozessmanagementsystems
- Prozessmanagement Rollen in der Organisation verankern und befähigen

#### **5. Modul: Zertifizierungsprüfung (online)**

- Die Reihe wird mit der Präsentation eines eigenen Praxisbeispiels abgeschlossen.

#### **Zusätzliche Informationen**

Das Zertifikat können Sie auch in einer Distance-Learning-Ausbildung erreichen. Besuchen Sie das kostenlose Info-Webinar zu dieser Weiterbildung und stellen Sie Ihre Fragen! Jetzt buchen!

#### **Daten und Fakten**

Seminardauer: 10.5 Tage

<https://www.ibo.de/seminar/por3>

Preis: **5.230,00 €**

6.223,70 € inkl. MwSt.

#### **Beratung und Buchung**

Telefon: +49 641 98210-300

Fax: +49 641 98210-500

E-Mail: [training@ibo.de](mailto:training@ibo.de)

Wir sind Montag bis Donnerstag von 8–17 Uhr und Freitag von 8–15 Uhr für Sie da.

# Prozessmanager mit ibo-Zertifikat (Distance Learning)

## Lernen im eigenen Rhythmus. Prozesskompetenz in einer Online-Ausbildung

### Beschreibung

Das Distance-Learning-Seminar "Prozessmanager:in mit ibo-Zertifikat" ist ein begleiteter E-Learning-Selbstlernkurs. Sie lernen flexibel und bringen damit Beruf, Familie und Weiterbildung unter einen Hut - ganz ohne Reisetätigkeit. Das Seminar vermittelt das Handwerkszeug eines Prozessmanagers in einer Kombination aus selbstbestimmten Lernen, virtuellen Lernphasen und Praxistransfer Tagen. Während der begleiteten virtuellen Lernphase lernen Sie selbstbestimmt, wann und wo Sie wollen, wie Sie Prozesse in Projekten systematisch gestalten und permanent im Tagesgeschäft an neue Situationen anpassen. Während der Lehrgangsdauer mit sieben Live-Webinaren und einem zweitägigen Online-Workshop für den Praxistransfer lernen Sie in der Lern-Community und auf unserer bewährten Lernplattform ibo netCampus.

### Nutzen

- Sie lernen selbstbestimmt in einem Mix aus Live-Webinaren, virtuellen Lernphasen, Austausch in der Lerngruppe und Praxistransfer Tagen
- Alle finden alle Lernunterlagen 24/7 via Internet auf unserer Lernplattform ibo netCampus
- Sie erhalten Orientierung anhand eines etabliertes BPM-Frameworks
- Sie erfahren, wie Sie Geschäftsprozesse an die Strategie anknüpfen
- Sie lernen Prozesse zu gestalten und zu optimieren
- In einer Lern-Community pflegen Sie Lernpartnerschaften

### Zielgruppen

Mitarbeiter:innen und Führungskräfte, die Prozesse gestalten und optimieren wollen oder die sich für eine Prozessrolle wie zum Beispiel Prozessmanager:in, Leiter:in Prozessmanagement, Prozessorganisator:in oder Prozessverantwortlicher qualifizieren möchten und die Beruf, Familie und Weiterbildung durch einen Distance-Learning-Kurs ohne Reiseaufwand perfekt miteinander verbinden wollen.

### Inhalte

#### Prozessmanagement Essentials und strategische Leitplanken

- In Prozessen denken und handeln
- Prozessmanagement legitimieren und pragmatisch ausgestalten

- ibo Prozessfenster als BPM-Framework
- Strategisches Prozessmanagement, Prozesslandkarten, Customer Journey Mapping
- End-to-end-Prozesse aufbauen und strategisch nutzen
- Wesentliche Prozessmanagement-Rollen etablieren
- Reifegrad und Entwicklung von Prozessmanagement

#### Leistungssprung durch Prozessoptimierung

- Vorgehensmodelle plangetriebener und agiler Prozessoptimierung
- Auftragsklärung: Prozessziele, Gestaltungsbereich, Prozessskizze, Prozessdiagramme, Rollen
- Zwecksetzung Prozessmodellierung, Detaillierung und Darstellungssicht, Symbolik, Notationen-Überblick, BPMN 2.0
- Prozessanalyse, Durchlaufzeiten, Prozessqualität, Prozesskostenrechnung
- Schwachstellenanalyse, Ishikawa-Diagramm, Kundenzentrierte Prozessentwicklung, KANO-Analyse
- Prozessuale, digitale, strukturelle, räumliche und personelle Prozessverbesserungen
- Prozesseinführung, Umgang mit Widerstand, Übergang zur Linie

#### Kontinuierlich Prozesse stabilisieren, steuern und verbessern

- Historie, Methoden und Vorgehen der kontinuierlichen Prozessverbesserung (KVP)
- Prozessziele, Prozesskennzahlen, KPI, Objective and Key Results (OKR)
- Methoden zur Prozessleistungsmessung, Process-Mining, Prozessmonitoring
- Dashboards und Visualisierung: Prozesscockpits, Prozessreporting und adressatengerechte Aufbereitung
- Prozessleistungsdiagnose und -steuerung, FMEA, Five Whys
- 7 Verschwendungen (7V), Arbeitsplatzorganisation mit 5A
- Lean Management
- KVP-Reifegrade und Praxissetting
- ibo-Prozessfenster: Ausgestaltung des passenden Prozessmanagementsystems
- Prozessmanagement Rollen in der Organisation verankern und befähigen

#### Zertifizierungsprüfung

- Die Distance-Learning-Reihe wird mit der Online-Präsentation eines Praxisberichtes abgeschlossen.

#### Zusätzliche Informationen

Diese Distance-Learning Reihe besteht aus sieben Live-Webinaren von jeweils zwei Stunden Dauer im Abstand von etwa einer Woche und zwei Online-Workshoptagen. Wir empfehlen für den Distance-Learning-Kurs mit etwa fünf bis sechs Stunden Lernzeit pro Woche zu rechnen. \*Technische Voraussetzungen: Internetzugang, Webcam, Headset. Die überzeugenden Vorteile mit Blended Learning \*Lernen im eigenen Rhythmus \*Lernen in der Lern-Community \*Beruf, Familie, Freizeit und Weiterbildung ohne Reiseaufwand unter einen Hut bekommen \*Online-Zugriff auf die Lernplattform ibo netCampus vom Arbeitsplatz, von Zuhause und von unterwegs

#### **Daten und Fakten**

Seminardauer: 4 Tage

<https://www.ibo.de/seminar/ncpor1>

Preis: **3.990,00 €**

4.748,10 € inkl. MwSt.

#### **Beratung und Buchung**

Telefon: +49 641 98210-300

Fax: +49 641 98210-500

E-Mail: [training@ibo.de](mailto:training@ibo.de)

Wir sind Montag bis Donnerstag von 8–17 Uhr  
und Freitag von 8–15 Uhr für Sie da.

# Manager für Strategisches Prozessmanagement mit ibo-Zertifikat

## Spezialist:in für strategisches und konzeptionelles Prozessmanagementsystem

### Beschreibung

Das Distance-Learning-Seminar "Manager:in für Strategisches Prozessmanagement mit ibo-Zertifikat" vermittelt alle Kenntnisse, um einerseits alle Prozesse eines Unternehmens auf die Geschäftsstrategie auszurichten und andererseits ein praxisorientiertes Konzept für das hauseigene Prozessmanagement zu entwickeln und im Betrieb einzuführen. Das Seminar ist ein begleiteter E-Learning-Selbstlernkurs. Sie lernen flexibel und bringen damit Beruf, Familie und Weiterbildung ganz ohne Reise-tätigkeit unter einen Hut. Im Seminar erfahren Sie, wie prozessrelevanten Aspekte in der Geschäftsstrategie analysiert werden. Sie bauen eine Prozesslandkarte für das Unternehmen auf, ermitteln die Top-Prozesse und formulieren eine Prozessvision für Ihr Unternehmen. Sie lernen ein Reifegradmodell für Ihr hauseigenes Prozessmanagement und die Bestandteile eines unternehmensbezogenen Prozessmanagement-Konzeptes kennen. Sie erfahren, wie Prozessmanagement im Betrieb eingeführt und verankert wird und wie die Leistungsfähigkeit des Prozessmanagements periodisch auditiert wird. Während der Lehrgangsdauer mit fünf Live-Webinaren und einem zweitägigen Online-Workshop für den Praxistransfer lernen Sie in der Lern-Community und auf unserer bewährten Lernplattform ibo netCampus. Die Ausbildung führt zum Abschluss "Manager:in für Strategisches Prozessmanagement mit ibo-Zertifikat".

### Nutzen

- Sicherheit in allen relevanten Prozessmanagement-Techniken
- Wesentliche Prozessmanagement-Rahmenwerke (BPM-Frameworks) für stabile und agile Prozesse einschätzen
- Vorgehensmodell, um Strategisches Prozessmanagement im Unternehmen voranzubringen
- Alle Elemente eines leistungsfähigen Prozessmanagement-Systems gestalten
- Prozessmanagement-Einführungen und Prozessveränderungen professionell begleiten
- Rolle als strategischer und konzeptioneller Prozessmanager adäquat und aktiv gestalten

### Zielgruppen

Leiter:innen Prozessmanagement-Abteilung, CPO (Chief Process Officer), Prozessmanager:innen, Prozessmanagement-Berater:innen, Prozess-Portfolio-Manager:innen, Prozessorganisator:innen, Process Professionals, Prozessmanagement-Coachs. Consultants

### Inhalte

#### Strategisches Prozessmanagement

- Grundlagen strategisches Prozessmanagement
- Vorgehensmodell zum strategischen Prozessmanagement
- Strategieentwicklung und -analyse
- Unternehmensprozessmodell und Prozesslandkarten aufbauen und weiterentwickeln
- Prozesscheck durchführen
- Prozessvisionen entwickeln
- End-to-End-Prozesse und Customer Journey
- Prozesse priorisieren, Top-Prozesse identifizieren und Roadmap ausarbeiten

#### Prozessmanagement einführen und weiterentwickeln

- Grundlagen für die Einführung von Prozessmanagement
- Reifegradmodell: Prozessmanagement-Assessment
- Prozessmanagement-Konzeption
- Prozessmanagement-Handbuch als Bestandteil der schriftlich fixierten Ordnung
- Prozessmanagement-Implementierung
- Prozessmanagement-Audit
- Rollen im Prozessmanagement
- Change Management im Prozessmanagement

#### Zertifizierungsprüfung und Praxistransfer

- Die Distance-Learning-Reihe wird mit zwei Online-Workshop-tagen zum Praxistransfer und der Präsentation Ihres Praxisberichtetes abgeschlossen

#### Zusätzliche Informationen

Diese Distance-Learning Reihe besteht aus fünf Live-Webinaren von jeweils zwei Stunden Dauer im Abstand von etwa einer Woche und zwei Online-Workshop-Tagen. Wir empfehlen für den Distance-Learning-Kurs mit etwa fünf bis acht Stunden Lernzeit pro Woche zu rechnen. Technische Voraussetzungen: Internetzugang, Webcam, Headset. Vorteile des Selbstlernkurses im Distance-Learning-Format zusammengefasst: \*Lernen im eigenen Rhythmus \*Lernen in der Lern-Community \*Beruf, Familie, Freizeit und Weiterbildung ohne Reiseaufwand unter einen Hut bekommen \*Online-Zugriff auf die Lernplattform ibo netCampus vom Arbeitsplatz, von Zuhause und von unterwegs

**Daten und Fakten**

Seminardauer: 3.5 Tage

<https://www.ibo.de/seminar/ncpors>

Preis: **2.960,00 €**

3.522,40 € inkl. MwSt.

**Beratung und Buchung**

Telefon: +49 641 98210-300

Fax: +49 641 98210-500

E-Mail: [training@ibo.de](mailto:training@ibo.de)

Wir sind Montag bis Donnerstag von 8–17 Uhr  
und Freitag von 8–15 Uhr für Sie da.

# Strategisches Prozessmanagement

## Zukunftsfähige Prozesslandkarten und End-to-end-Prozesse

### Beschreibung

Strategisch Handeln bedeutet, die richtigen Dinge zu tun. Der Erfolg neuer Geschäftsmodelle entscheidet sich häufig darüber, ob Kernprozesse im Sinne des Kunden optimal organisiert sind. Dies setzt voraus, dass man die Prozesslandkarte eines Unternehmens mit den wertschöpfenden End-to-end-Prozessen kennt. Beides ist heute in der Praxis immer noch keine Selbstverständlichkeit. Erschwert wird die strategische Ausrichtung des Prozessmanagements dadurch, dass sich in vielen Bereichen Kundenanforderungen und vor allem technologische Rahmenbedingungen schwer vorhersehen lassen und sich schnell verändern. Um Prozesse in der VUCA-Welt angemessen agil zu gestalten, braucht es auch auf strategischer Ebene agile Werkzeuge wie Customer Journey Mapping, Design Thinking oder skalierte Priorisierungstechniken. Bringen Sie Ihr strategisches Prozessmanagement mit diesem Seminar voran!

### Nutzen

- Konzentration auf das Wesentliche im Prozessmanagement
- Leitfäden und Templates um End-to-end Prozesse zu identifizieren und zu visualisieren
- Orientierung in komplexen Prozessarchitekturen
- Best Practices für innovative Prozesse
- Erfahrungsaustausch mit Gleichgesinnten
- Persönliche Sicherheit beim Herunterbrechen von Strategien
- Digitalisierung für Prozessverbesserungen richtig nutzen

### Zielgruppen

Leiter Prozessmanagement-Abteilung, CPO (Chief Process Officer), Prozessmanagement-Berater:in, Prozessorganisatoren, CBPP® (Certified Business Process Professional®), Prozessmanagement-Coach, -Consultant, Prozessmanager:in

### Inhalte

#### Strategieentwicklung

- Strategiebegriffe und -verständnis, Purpose, Vision, Mission, Leitbild
- Strategische Geschäftsfelder, Geschäftsmodelle, Business Model Canvas
- Kundenanforderungen, Kernkompetenzen und Kritische Erfolgsfaktoren
- Markt- und Wettbewerbsstrategien, Einfluss und Chancen der Digitalisierung

- Strategien in Prozesse umsetzen

#### Prozessarchitektur

- Prozessarten, Führungs-, Ausführungs- und Unterstützungsprozesse, FAU-Modell
- Prozessstypen, Automatisierte Prozesse, Routine Prozesse, Regel- und Ad-hoc-Prozesse
- End-to-end-Prozesse identifizieren, tabellarische Prozessübersichten
- Prozess-/Modellierungsebenen, Unternehmens- und Bereichsprozessmodelle
- Prozessprofile bestimmen, Objektabhängigkeit von Prozessen, Signifikante Prozessvarianten
- Soll-/Ist-Prozesslandkarten, Referenzmodelle, Beispiele für Prozessarchitekturen

#### Prozesscheck

- Kernziele der Prozessorganisation, Ultimate Objectives
- Grobe Prozessdarstellung mit SIPOC, Swimlane, strategisches BPMN-Diagramm, Makigami und Wertstromdiagramm
- Quick-Wins identifizieren
- Schwachstellenanalyse, SWOT, Love and Hate Points
- Formen des Prozessbenchmarks

#### Prozessvision

- Persona-Konzept, Customer Journey
- Design Thinking Prozess, Prototypen mit Scenes agil entwickeln
- Prozessorientierte Aufbauorganisation, Selbstorganisation, Holokratie
- Business Process Outsourcing, Shared Services
- Digitalisierung, Prozessautomatisierung, Künstliche Intelligenz, Big Data, Internet of Things
- Industrielle Prozessvisionen, Pull-Prinzip, One-Piece-Flow

#### Prozesspriorisierung und Roadmap

- Priorisierungskriterien, Prozessattraktivität, Wirtschaftlichkeit, Verbesserungspotenzial
- ABC-Analyse, zwei- und dreidimensionales Prozessportfolio, Kernprozesse
- weitere ausgewählte Priorisierungsansätze (z.B. Prozess-Risiko-Matrix)
- Umsetzungs-Roadmap entwickeln
- Methoden-Triage für Prozessveränderungen, BPR, KVP
- Agile Skalierung, Big Wall-Methode

## Zusätzliche Informationen

---

### Daten und Fakten

Seminardauer: 2 Tage

<https://www.ibo.de/seminar/spo1>

Preis: **1.380,00 €**

1.642,20 € inkl. MwSt.

### Beratung und Buchung

Telefon: +49 641 98210-300

Fax: +49 641 98210-500

E-Mail: [training@ibo.de](mailto:training@ibo.de)

Wir sind Montag bis Donnerstag von 8–17 Uhr  
und Freitag von 8–15 Uhr für Sie da.

# Prozessoptimierung

## Methoden und Techniken zur Prozessoptimierung

### Beschreibung

Ob Sie neue Prozesse gestalten oder bestehende aber schlecht laufende Prozesse grundlegend optimieren wollen – mit den richtigen Methoden und Techniken der Prozessoptimierung gelingt Ihnen diese Herausforderung. Lernen Sie in diesem Seminar ein strukturiertes Vorgehen und auch das passende Handwerkszeug mit klaren Ergebnistypen und leistungsfähigen Tools und Techniken kennen. So entstehen kundenorientierte, qualitativ hochwertige, effiziente und kostengünstige Prozesse, die Ihnen wesentliche Erfolgsvorteile am Markt bringen. Von der Ist-Erhebung über die Analyse und Anforderungsermittlung, bis hin zu Optimierungsvarianten und dem künftigen Soll-Prozess: je nach Situation und Kontext kommen dabei klassische oder agile Verfahren, Methoden und Techniken zur Anwendung. So finden Sie die richtigen Optimierungsansätze und verbessern die Prozesse für Kunden, Unternehmen und Mitarbeitende gravierend und spürbar.

### Nutzen

- Eignung unterschiedlicher Vorgehen für Projekte zur Prozessoptimierung beurteilen können
- Roter Faden um Prozessgestaltungen und Prozessoptimierungen erfolgreich starten und durchführen können
- Methoden und Techniken zur grundlegenden Prozessoptimierung kennen
- Sicherheit durch Standards der Prozessmodellierung und -analyse
- Durchgehenden Fall einer praktikablen Prozessoptimierung erleben
- Best-Practices für organisatorisch-technische Prozessinnovationen
- Dos and Dont's bei der Einführung von Prozessen

### Zielgruppen

Mitarbeiter:innen und Führungskräfte, die sich für eine Prozessrolle qualifizieren möchten: Prozessmanagement-Berater/-Expert:innen, Prozessmanager:innen, Leiter Prozessmanagement, Prozessorganisator, -designer, -gestalter, -modellierer, -controller, -analyst, -auditor, -verantwortlicher, -eigner, -leiter.

### Inhalte

#### Grundlagen der Prozessgestaltung

- Einordnung Prozessgestaltung in das BPM-Framework ibo-Prozessfenster®
- Vorgehensmodell, Prinzipien und Schritte der plangetriebenen

#### Prozessoptimierung

- Agile Prozessgestaltung, Überblick Scrum-Vorgehen
- Rollenbilder für plan- und feedbackorientiertes Vorgehen (Projektleiter, Product Owner, Lenkungsausschuss, Scrum Master)

#### Prozessauftrag

- Auftragsklärung: Prozessziele, Gestaltungsbereich, Schnittstellen
- Prozessskizze, Prozessdiagramme, Rollen

#### Prozesserhebung/Prozessmodellierung

- Methoden der Prozesserhebung, Organisation von Prozessworkshops
- Zwecksetzung der Prozessmodellierung, Detaillierung und Darstellungssicht, ibo-Dokuraster
- Symbolik und Notation kontrollflussorientierter Modellierung am Beispiel BPMN 2.0
- (erweiterter) Folgeplan, ereignisgesteuerte Prozesskette
- Grundsätze guter Prozessdokumentation

#### Prozessanalyse

- Durchlaufzeiten, Bearbeitungszeiten, Liegezeiten
- Prozessqualität, First Pass Yield, Priorisierung von Prozessvarianten
- Prozesskostenrechnung, Kapazitätsauslastung, Work in Progress (WIP)
- ABC-Analyse, RACI-Analyse

#### Prozessanforderungsermittlung

- Schwachstellen identifizieren mit SWOT-Analyse
- Checklisten und Prüffragenkataloge zur Schwachstellenanalyse bei Prozessen
- Systematische Problemanalyse und Ursachenforschung, Ishikawa-Diagramm, Problem-Bubble-Chart
- Formen des Prozessbenchmarkings
- Kundenzentrierte Prozessentwicklung, Design Thinking, Voice of Customer, KANO-Analyse, critical-to-quality Matrix

#### Prozessdesign und -bewertung

- Design-Muster für personelle, strukturelle, räumliche und technische Prozessverbesserungen
- Digitale Prozessinnovationen durch Prozessautomatisierung oder Human Workflow
- Auswirkungen der Gestaltungsmaßnahmen auf Qualität, Kosten und Zeit
- Nutzwertanalyse und Kosten-Nutzen-Analyse für alternative Prozesslösungen

## Prozessumsetzung und -einführung

- Umgang mit Widerstand, Change Mangement
- Akzeptanzförderung
- Übergang Projekt zu Linie

## Zusätzliche Informationen

Für umfassende Kenntnisse in Prozessmanagement besuchen Sie die Seminarreihe Prozessmanager:in mit ibo-Zertifikat .

### Daten und Fakten

Seminardauer: 2 Tage

<https://www.ibo.de/seminar/mtpo>

Preis: **1.380,00 €**

1.642,20 € inkl. MwSt.

### Beratung und Buchung

Telefon: +49 641 98210-300

Fax: +49 641 98210-500

E-Mail: [training@ibo.de](mailto:training@ibo.de)

Wir sind Montag bis Donnerstag von 8–17 Uhr  
und Freitag von 8–15 Uhr für Sie da.

# KVP - Kontinuierliche Prozessverbesserung und Stabilisierung

## Prozesse täglich besser machen

### Beschreibung

Prozesse müssen leben! Erst einmal nichts Neues. Damit aber über die reine Dokumentation von Verfahrensanweisungen oder Standard Operating Procedures hinaus auch ein Denken und Handeln in Prozessen gelingt, ist ein integriertes KVP-System erforderlich. KVP (Kontinuierlicher Verbesserungsprozess) umfasst z. B. eine positive Fehler- und Lernkultur, leistungsfähige Methoden und Tools (u. a. Lean-Management, Kanban-Boards, 7V, 5S) sowie eine akzeptierte Rollen- und Gremienlandschaft (z. B. KVP-Teams). Im Ergebnis wird der Regelkreis-Gedanke zum Normalzustand und KVP im Unternehmen dauerhaft zum Leben erweckt.

### Nutzen

- Bedeutung und Nutzen eines KVP-Systems verstehen
- Erkennen, welche Ziele und Kennzahlen für den Prozess wichtig und aussagekräftig sind
- Verschiedene Techniken selbst anwenden, um Schwachstellen des Prozesses zu erkennen und zu beseitigen
- Prozessteams und KVP-Meetings etablieren
- Denken und Handeln in Prozessen in der Organisation verankern
- Typische KVP-Fehler vermeiden

### Zielgruppen

Mitarbeiter:innen und Führungskräfte, die sich für eine Prozessrolle qualifizieren möchten: KVP-Coach, -Koordinator, Prozessmanagement-Berater/-Experten, Prozessmanager, Prozessorganisator, -designer, -gestalter, -modellierer, -controller, -analyst, -auditor, -verantwortlicher, -eigner, -leiter.

### Inhalte

#### Grundlagen der kontinuierlichen Prozessoptimierung

- Historie, Methoden und Vorgehen der kontinuierlichen Prozessverbesserung (KVP)
- Prozesscontrolling als Regelkreis, PDCA-Zyklus
- Prinzipien Lean Management. Agile Werte
- Bestandteile eines KVP-Systems

#### Prozessziele und Prozesskennzahlen

- Strategische Prozessziele operationalisieren (Prozessqualität, -zeiten und -kosten)
- Definition von Prozesskennzahlen, Key Performance Indicators (KPI)

tors (KPI)

- Objective and Key Results (OKR)
- Prozesskennzahlentableau

#### Prozessleistungsmessung

- Automatisierte und personenbezogene Messverfahren, Eigenschaft der Messverfahren
- Process-Mining, Prozessmonitoring, Multi-Moment-Monitoring, einmalige Erhebungen
- Kennzahlenworkshops, Prozessdatensammelplan, Prozesscockpits, Prozessreporting
- Adressatengerechte Aufbereitung von Prozesskennzahlen, Dashboards für Stakeholder

#### Prozessleistungsdiagnose

- Prozesskennzahlen Soll-Ist-Vergleich, Prozessaudit
- Statistische Prozesskontrolle, Streuung und Lage
- Methoden und Techniken zur Prozessleistungsdiagnose (PROSA-Technik, PROSOMA, FMEA)
- Bedeutung und Bestandteile von Kaizen
- 7 Verschwendungen (7V), Arbeitsplatzorganisation mit 5A
- Techniken der Ursachenanalyse, Five Whys
- Industrielle Optimierungsansätze, Push- und Pull-Prinzip, JIT, Poka Yoke

#### Prozessleistungssteuerung

- Kanban-Boards für KVP von Prozessen
- Organisation von Prozessteams und KVP-Workshops
- Steuerung und Kanalisierung von Sofort- und Projektmaßnahmen
- Simulation von KVP-Meetings

#### Organisation der kontinuierlichen Prozessoptimierung

- Aufgaben, Kompetenzen und hierarchische Einordnung von Prozessverantwortlichen, Prozessmanagern und (selbstorganisierten) Prozessteams
- Rollenprofile, Gremien und Governance-Struktur
- Entscheidungs-, Kommunikations-, Eskalationswege
- Gremien und prozessuale Verankerung von KVP
- Instrumente zur verbesserten Wahrnehmung von Prozessrollen
- KVP-Performance bestimmen mit dem KVP-Panel

#### Zusätzliche Informationen

Für umfassende Kenntnisse in Prozessmanagement besuchen Sie die Prozessmanager Ausbildung mit ibo-Zertifikat.

#### **Daten und Fakten**

Seminardauer: 2 Tage

<https://www.ibo.de/seminar/kpm>

Preis: **1.380,00 €**

1.642,20 € inkl. MwSt.

#### **Beratung und Buchung**

Telefon: +49 641 98210-300

Fax: +49 641 98210-500

E-Mail: [training@ibo.de](mailto:training@ibo.de)

Wir sind Montag bis Donnerstag von 8–17 Uhr  
und Freitag von 8–15 Uhr für Sie da.

# Prozessmanagement einführen und weiterentwickeln

## Der passende Prozessmanagement-Ansatz für Ihr Unternehmen

### Beschreibung

Führt ein Unternehmen Prozessmanagement ein, ist es nicht damit getan, ein paar Regelungen zur Prozessmodellierung zu formulieren. Wie bei jedem neuen Management-Konzept stößt man auf vielfältige Widerstände. So werden häufig die neuen Prozessrollen nicht gelebt, veränderte Methoden und Techniken nicht angewendet oder es wird an alten Tools festgehalten. Oftmals wird auch eine neue Abteilung Prozessmanagement installiert, die ihren Platz im Unternehmen und ihre innere Organisationsstruktur erst finden muss. Wie Sie nachhaltig ein für Ihr Unternehmen passendes Prozessmanagement-System etablieren, steht im Fokus dieses Seminars.

### Nutzen

- Kompetenter Sparringspartner bei BPM-Einführungen
- Transformation durch das Bearbeiten eigener Praxisfälle
- Sicherheit im Umgang mit Widerständen
- Know-how bei Prozess-Governance und Organisation
- Überzeugende Argumente für BPM im eigenen Haus
- Vertraut mit allen Erfolgs- und Misserfolgsk Faktoren von Prozessmanagement-Entwicklungen
- Best-Practices aus über 50 Prozessmanagement-Einführungen

### Zielgruppen

Leiter Prozessmanagement-Abteilung, CPO (Chief Process Officer), Prozessmanagement-Berater, Prozessorganisator, CBPP® (Certified Business Process Professional®), Prozessmanagement-Coach, -Consultant, Prozessmanager

### Inhalte

#### Basiswissen für die Einführung von Prozessmanagement

- Prozessmanagement im Kontext anderer Ansätze wie Six Sigma, Lean, KVP, Agil
- Widerstände, Ursachen und Erfolgsfaktoren eines Projektes zur BPM-Einführung
- Gestaltungselemente eines Prozessmanagementsystems
- Nutzen von Prozessmanagement

#### Prozessmanagement-Assessment

- Organisation und Durchführung von BPM-Assessments
- Reifegradmodelle zur Status-Quo-Ermittlung, CMMI, EFQM, OMEGA
- Bewertungskriterien für Bestandteile des Prozessmanagements

- Checklisten, Templates, Tools

#### Prozessmanagement-Konzeption

- Vorgehensweise zum systematisches BPM-Design
- Werkzeugkoffer für Lösungsentwurf, Kreativitätstechniken, Morphologische Analyse
- Bewertungstechniken, Nutzwert-Analyse, Kosten-Nutzen-Analyse

#### BPM-Organisation

- Rollenkonzepte und Gremienlandschaft
- Organisation der Abteilung Prozessmanagement
- Prozessmanagement-Board, Prozessarchitektur-Board
- Profil Leiter Prozessmanagement-Abteilung, Chief Process Officer (CPO)
- Aufgaben, Kompetenzen und Verantwortlichkeiten BPM-Berater

#### BPM Governance

- Prozessmanagement-Regelwerk
- Entscheidung bei Prozessdurchführung und -gestaltung
- Organisation der Prozessverantwortung
- Hierarchische und agil organisierte Prozessveränderungen

#### Prozessmanagement-Software

- Analyse bestehende IT-Landschaft BPM inklusive Schnittstellen
- Kriterien zur Tool-Evaluation, Anforderungsanalyse, Lastenheften, Ausschreibungsunterlagen
- Übersicht wesentlicher Toolanbieter
- Bewertung und Auswahl der passenden Prozessmanagement-Software

#### Prozessmanagement-Implementierung und -Weiterentwicklung

- Schulungskonzepte, internationale Standards
- Technische und organisatorische Implementierungsunterstützung
- Information, Kommunikation, Marketing, PR
- Alternative Einführungsstrategien, Schlagartig, umfassend oder agil, iterativ
- Prozessmanagement-Support und -Audit
- KVP für Prozessmanagement

#### Zusätzliche Informationen

Sie profitieren durch qualitativ ausgezeichnete Unterlagen. Die-

ses Training führen wir toolneutral durch.

#### **Daten und Fakten**

Seminardauer: 2 Tage

<https://www.ibo.de/seminar/poe>

Preis: **1.380,00 €**

1.642,20 € inkl. MwSt.

#### **Beratung und Buchung**

Telefon: +49 641 98210-300

Fax: +49 641 98210-500

E-Mail: [training@ibo.de](mailto:training@ibo.de)

Wir sind Montag bis Donnerstag von 8–17 Uhr  
und Freitag von 8–15 Uhr für Sie da.

# Prozessmanagement kompakt

## Prozessmanagement erleben - spielerisch einfach

### Beschreibung

Immer mehr Mitarbeiter:innen müssen sich ganz plötzlich mit Prozessen auseinandersetzen. Die Gründe sind vielfältig: zu lange Durchlaufzeiten, zu hohe Prozesskosten, Kundenbeschwerden aufgrund Prozessfehler oder mangelnde Qualität von Prozessoutputs. Mit dieser Simulation erleben die Teilnehmer zunächst hautnah, was es heißt in ineffizienten Prozessen zu arbeiten. Sie spüren aus eigener wie aus Kundensicht Verschwendungen, Leerlaufzeiten, Überlastungen, Reibungsverluste, Schnittstellenprobleme und unbefriedigende Prozessergebnisse. In jeder Spielrunde erleben sie direkt die Wirkung ihrer umgesetzten organisatorischen Maßnahmen. Durch die Arbeit in Prozessteams wird die prozessorientierte Kultur gefördert. Die Teilnehmer:innen erkennen ihren individuellen Beitrag für die gesamte Prozessleistung und verstehen die Bedeutung von Prozessmanagement.

### Nutzen

- Einen kompakten Überblick zu einem umfassenden BPM-Ansatz bekommen
- Stellschrauben und Nutzen von Prozessmanagement anhand einer Simulation erleben
- Mehrere Prozesstypen und deren Folgen für Optimierungsansätze erkennen
- Prozesse und BPM im Kontext von Agilität, Digitalisierung und VUCA-Welt verstehen
- Ideal für Einsteiger und alle, die einen schnellen Überblick zu Prozessmanagement suchen

### Zielgruppen

Mitarbeiter:innen aus allen Bereichen, die entweder bei Prozessoptimierungen mitwirken oder lediglich punktuell mit dem Thema in Berührung kommen und eine komprimierte, aber trotzdem fundierte Einführung in das Thema suchen.

### Inhalte

#### Grundlagen Prozessmanagement

- Prozessverständnis
- Prozessmanagement-Definitionen
- Wechselspiel von Aufbau- und Prozessorganisation
- End-to-end-Prozesse, Prozesstypen, VUCA, Cynefin-Modell
- Grundlegenden Vorgehensalternativen bei der Prozessoptimierung
- Business Process Reengineering (BPR) versus Kaizen
- ibo Prozessfenster als BPM-Framework
- Aktuelle Studienergebnisse zu Nutzen von Prozessmanage-

ment

#### Prozesssimulation

- Optimierungsansätze aus dem Lean Management
- Werte aus Kundensicht und Wertstrom, 5A, 7V,
- Push- und Pull-Prinzip, One-piece-flow, Taktung, bedarfsorientierte Produktion
- Mass Customization, Agilität im Prozess, multifunktionale Teams
- Durchlaufzeit, Work In Progress (WIP), Kapazitätsauslastung, Ausschuss
- verschiedene Modi der Prozessoptimierung und -steuerung

#### Strategiekonforme Ausrichtung von Prozessen

- Kundenanforderungen, Persona-Modellierung
- Kernkompetenzen, kritische Erfolgsfaktoren
- Prozessarchitektur und Prozesslandkarten
- Techniken zur groben Modellierung von End-to-end-Prozessen
- Customer Journey Mapping
- Prozessvisionen, Prozessinnovation,
- Prozessorientierte Aufbauorganisation
- Priorisierung von Kernprozessen

#### Projektorientierte Prozessgestaltung

- Prozessauftragsklärung, Prozessziele,
- Plangetriebenes und agiles Vorgehen
- Grundlegende Arten der Prozessmodellierung, Flowchart, Swimlane
- Prozesskennzahlen, Operationalisierung von Prozesszeiten, -kosten und -qualität
- Schwachstellenanalyse, grundsätzliche Gestaltungsoptionen, Prozessdesign

#### Kontinuierliche Prozessoptimierung

- Prozesskennzahlen, Key Performance Indicators
- Techniken der Prozessleistungsmessung, Process-Mining
- Bestandteile eines KVP-Systems, Frequenz, Meetingarten
- Prozesssteuerung mit Kanban-Boards
- BPM-Rollen, Process Owner, Prozessteams

#### Prozessmanagement-Entwicklung

- Bestandteile und Reifegrad von BPM-Systemen
- Prozessmanagement-Einführung
- BPM-Methoden, -Techniken und -Rollen permanent optimieren

#### Zusätzliche Informationen

Für umfassende Kenntnisse in Prozessmanagement besuchen Sie die Prozessmanager Ausbildung mit ibo-Zertifikat.

#### **Daten und Fakten**

Seminardauer: 2 Tage

<https://www.ibo.de/seminar/promes>

Preis: **1.380,00 €**

1.642,20 € inkl. MwSt.

#### **Beratung und Buchung**

Telefon: +49 641 98210-300

Fax: +49 641 98210-500

E-Mail: [training@ibo.de](mailto:training@ibo.de)

Wir sind Montag bis Donnerstag von 8–17 Uhr  
und Freitag von 8–15 Uhr für Sie da.

# Agiles Prozessmanagement

## Unstrukturierte Prozesse schnell kundenorientiert anpassen

### Beschreibung

Was bedeutet Agilität im Zusammenhang mit Prozessmanagement? Zum einen, dass sich das "Managen" von Prozessen im Unterschied zu klassischen Methoden deutlich verändert. So werden Abläufe im agilen Prozessmanagement getaktet, inkrementell und feedbackgetrieben sowohl strategisch ausgerichtet als auch gestaltet und kontinuierlich optimiert. Zum anderen bezieht sich agiles Prozessmanagement darauf, wie weit Abläufe in dynamischen und komplexen Umfeldern überhaupt sinnvoll im Vorfeld festgelegt und dokumentiert werden sollten. An diesem Seminar können Sie auch von zu Hause oder dem Büro remote teilnehmen. Geben Sie dazu im Warenkorb einfach "Online-Teilnahme" im Bemerkungsfeld an.

### Nutzen

- Kompetenz agile Prozesse zu erkennen und passend zu organisieren
- Sichere Anwendung agiler Methoden wie Customer Journey, Scrum oder Kanban
- Urteilskraft über agile Organisationen
- Transformation anhand eigener Praxisfälle
- Best Practices agiler Transformationen
- Werkzeugkoffer um Prozesse transparent steuern und flexibel anpassen zu können
- Tragweite des agilen Mindsets verstehen

### Zielgruppen

Prozessmanagement-Experten, BPM-Consultants, Lean Manager, Lean-Experten, KVP-Coach, KVP-Moderator, Mitarbeiter in produktionsnahen Bereichen, Qualitätsmanager, Process Owner, Prozessverantwortliche, Prozessmanager

### Inhalte

#### Grundlagen Agiles Prozessmanagement

- Bedeutung Agilität, Agile Werte und Prinzipien
- Gemeinsamkeiten und Unterschiede zu Lean Management
- Cynefin-Modell, Komplizierte und Komplexe Situationen
- Prozessstypen, Unterscheidung von Routine- Regel und Ad-hoc-Prozessen
- Anwendungsvoraussetzungen für Agiles Prozessmanagement

#### Agiles strategisches Prozessmanagement

- Kundenanforderungen mit dem Persona-Konzept identifizieren
- Ist-Customer Journey mit Love and Hate Points

- Prozessvisionen mit Design Thinking entwickeln
- Optimierte Touchpoints haptisch machen
- Agile Prozesspriorisierung, Big Wall-Methode
- Methoden-Triage, BPR, KVP

#### Agile Prozessgestaltung

- Prozessinkremente mit dem Haubentauchermodell festlegen
- Mit Product Backlog und Sprint Backlog arbeiten
- User Story, Abnahmekriterien, Definition of Done
- Meetingformate wie Daily Scrum, Sprint Review, Sprint Retrospektive
- Rollen (Prozessowner, Prozessteam, Scum Master) in der Prozessgestaltung

#### Agile kontinuierliche Prozessverbesserung

- Zusammenhang von Agilität und Kaizen/KVP
- Modellierung agiler Prozesse mit Boards
- Mit Kanban-Boards Prozesse agil bearbeiten
- KVP-Boards zur kontinuierlichen Optimierung agiler Prozesse
- Shop-Floor-Management, Visual Management
- Kata-Coaching, KVP-Organisation

#### Strukturelle und kulturelle Voraussetzungen für agiles Prozessmanagement

- Agiles Mindset versus Fixed Mindset
- X- und Y-Menschenbilder
- Selbstorganisation, autonome Prozessverantwortungsteams
- Holokratische und soziokratische Organisationsprinzipien
- Integrative Entscheidungsfindung in multifunktionalen Prozessteams
- Die Rolle des Prozessmanagement-Experten als Befähiger von Prozessteams im agilen Prozessmanagement
- Paradigmen und Grundannahmen für eine ganzheitliche und evolutionäre agile Prozessorganisation

#### Zusätzliche Informationen

Für umfassende Kenntnisse in Prozessmanagement, besuchen Sie die Seminarreihe Prozessmanager:in mit ibo-Zertifikat.

**Daten und Fakten**

Seminardauer: 2 Tage

<https://www.ibo.de/seminar/promag>

Preis: **1.590,00 €**

1.892,10 € inkl. MwSt.

**Beratung und Buchung**

Telefon: +49 641 98210-300

Fax: +49 641 98210-500

E-Mail: [training@ibo.de](mailto:training@ibo.de)

Wir sind Montag bis Donnerstag von 8–17 Uhr  
und Freitag von 8–15 Uhr für Sie da.

# Prozesse digitalisieren

## Prozessinnovationen umfassend und strukturiert gestalten

### Beschreibung

Prozessmanagement hat sich vielerorts als Enabler für mehr Performance und Effizienz etabliert. Die Digitalisierung stellt nun völlig neue Herausforderungen an "gute" und passende Prozessgestaltung. Volatiles Kundenverhalten wird die Regel, neue Wettbewerbssituationen entstehen ad hoc durch die Möglichkeiten digitaler Technologien. In einem solch fragilen Umfeld ist ein bewusster Umgang mit Prozessdigitalisierung erfolgskritisch. Kunden und Kundenerlebnisse entscheiden letztendlich über den Geschäftserfolg - digitale und analoge Prozesse müssen in Einklang gebracht werden. In diesem Seminar wird Ihnen das Rüstzeug vermittelt, Ihre Prozesse zu digitalisieren. Mit der BPM Tool-Suite unseres Partners Camunda erleben Sie als Teilnehmer:in direkt "live", wie wir Prozesse digitalisieren!

### Nutzen

- Bedeutung der Prozess-Digitalisierung verstehen
- Begrifflichkeiten und Begriffsabgrenzungen kennenlernen
- Relevanz von digitalen und analogen Prozessen beurteilen
- Agile Methoden für die Prozess-Digitalisierung anwenden
- Prozesse digitalisieren: selbst vorbereiten und erleben
- Vorgehensweise zur Einführung digitaler Prozesse verstehen

### Zielgruppen

Führungskräfte und Mitarbeiter:innen in den Rollen Prozessmanagement-Berater/-Experten, Prozessmanager, Leiter Prozessmanagement, Prozessmodellierer, -analyst, -auditor, -verantwortlicher, -mitarbeiter, Anforderungsmanager (für Prozess-Digitalisierung)

### Inhalte

#### Prozesse digitalisieren - Grundlagen

- Digitale Transformation als wesentlicher Treiber der Prozessdigitalisierung
- Wesentliche Begrifflichkeiten im Kontext der Prozess-Digitalisierung
- Bedeutung/Relevanz der Prozess-Digitalisierung in der Praxis
- Mega-Technologien der Prozess-Digitalisierung: Human Workflow Management, RPA, Process Mining

#### Methoden für die Gestaltung digitaler Prozesse

- Agiles Vorgehensmodell zur Prozess-Digitalisierung
- Identifikation passender und nicht passender (Teil-)Prozesse zur Digitalisierung
- BPMN und DMN als Grundlage für die Prozess-Digitalisierung

- Prototyping digitaler Prozesse in der Workflow-Plattform
- Kundenfokussierte Prozessgestaltung - digital UND analog

#### Einführungsstrategien für digitale Prozesse

- Spezifisches Vorgehensmodell zur Einführung digitaler Prozesse
- Change Management bei der Einführung digitaler Prozesse

#### Zusätzliche Informationen

Für umfassende Kenntnisse in Prozessmanagement besuchen Sie die Seminarreihe Prozessmanager Ausbildung mit ibo-Zertifikat.

#### Daten und Fakten

Seminardauer: 2 Tage

<https://www.ibo.de/seminar/prozd>

Preis: **1.590,00 €**

1.892,10 € inkl. MwSt.

#### Beratung und Buchung

Telefon: +49 641 98210-300

Fax: +49 641 98210-500

E-Mail: [training@ibo.de](mailto:training@ibo.de)

Wir sind Montag bis Donnerstag von 8–17 Uhr und Freitag von 8–15 Uhr für Sie da.

# Prozessverantwortung im Prozessmanagement

## Verantwortung für die Steuerung von Prozessen übernehmen

### Beschreibung

Plötzlich Prozessverantwortlich: was nun, was tun? Als Führungskraft kennen Sie die disziplinarische und fachliche Verantwortung im Rahmen der Linienorganisation (Organigramm) etwa als Abteilungs-, Gruppen- oder Teamleiter\*in. Setzen Unternehmen verstärkt auf Prozessmanagement, Business Process Management (BPM) oder Kontinuierliche Prozessverbesserung (KVP), werden neue Rollen wie Prozessverantwortliche, Prozesseigner oder Prozessmanager eingeführt und verankert. Diese neuen Führungsrollen bringen Aufgaben, Kompetenzen und Verantwortlichkeiten mit sich, die sich entlang der Prozesskette definieren und nicht mehr innerhalb von Abteilungsgrenzen. In diesem Seminar erhalten Sie in kompakter Form das notwendige Rüstzeug, um Ihre Rolle als Prozessverantwortliche erfolgreich auszufüllen. Sie lernen nützlichen Methoden und Techniken zur Erhaltung und Steuerung der Prozessleistung kennen und Sie erfahren, wie Sie ein Prozessteam erfolgreich führen, auch wenn Ihnen die Prozessbeteiligten nicht unterstellt sind.

### Nutzen

- Ihre Rolle als Prozessverantwortlicher verstehen
- Ihre Verantwortung und Kompetenzen als Prozessverantwortliche
- Mindset und Haltung von Prozessverantwortlichen kennen lernen
- Prozessleistung steuern und erhalten
- Führung in Prozessen, Führung von Prozessteams, Selbstführung
- Integration in Ihre Führungsroutinen
- Transfer in die eigene Praxis

### Zielgruppen

Prozesseigentümer:innen, Process Owner, Führungskräfte, KVP-Beauftragte, KVP-Verantwortliche, KVP-Coachs, KVP-Koordinatoren, Prozessmanagement-Berater:innen und -Expert:innen, Prozessmanager:innen.

### Inhalte

- Rollen im Prozessmanagement im Überblick
- Prozessverantwortung in End-to-End-Prozessen
- AKV-Prinzip für Prozessverantwortliche: Aufgaben, Kompetenzen und Verantwortlichkeiten
- Methoden und Techniken für Prozessverantwortliche in der grundlegenden Prozessoptimierung und im kontinuierlichen Verbesserungsprozess (KVP)

- Prozessleistung steuern und erhalten mit dem Prozessteam
- Führen jenseits der Hierarchie: Führen entlang der Prozesskette
- Organisatorische Einbettung der Prozessverantwortung
- Tipps und Tricks zur Prozessverantwortung in der betrieblichen Praxis

### Zusätzliche Informationen

---

#### Daten und Fakten

Seminardauer: 1 Tage

<https://www.ibo.de/seminar/kpmpzv>

Preis: **850,00 €**

1.011,50 € inkl. MwSt.

#### Beratung und Buchung

Telefon: +49 641 98210-300

Fax: +49 641 98210-500

E-Mail: [training@ibo.de](mailto:training@ibo.de)

Wir sind Montag bis Donnerstag von 8–17 Uhr und Freitag von 8–15 Uhr für Sie da.

# Prozesslandkarten aufbauen

## Die prozessuale Sicht auf Ihr Unternehmen

### Beschreibung

Mit der Erstellung einer Prozesslandkarte erreichen Sie gleich mehrere Ziele: Sie erhalten eine Übersicht auf Ihr Unternehmen aus prozessualer Sicht, ähnlich einem Organigramm für die Aufbauorganisation. Sie stellen dar, welche Geschäftsvorgänge Ihr Unternehmen auszeichnet, wie diese Geschäftsprozesse in Führungs- Ausführungs- und Unterstützungsprozesse strukturiert sind und wie sie weiter detailliert werden. Und Sie schaffen eine Architektur, die sämtliche Prozesse Ihres Unternehmens umfasst und als Bauplan für Ihre Prozesslandschaft dient. Schaffen Sie Transparenz und erlernen Sie Kenntnisse und Fertigkeiten, um eine klare und Nutzen stiftende Prozesslandkarte für Ihr Unternehmen aufzubauen.

### Nutzen

- Orientierung schaffen mit einer prozessorientierten Sicht auf das gesamte Unternehmen
- Konzentration auf einen wesentlichen Baustein des Strategischen Prozessmanagements
- Vorgehensmodelle zur Erstellung einer unternehmensweiten Prozesslandkarte
- Sicherheit in der Gestaltung von Unternehmensprozessmodellen und Bereichsprozessmodellen
- Praktische Übungen und Fallbeispiele
- Beispiele für Prozesslandkarten verschiedener Branchen kennen lernen

### Zielgruppen

Leiter:in Prozessmanagement-Abteilung, Chief Process Officer (CPO), Leiter:in Organisationsentwicklung und Unternehmensentwicklung, Prozessmanager:in, Prozessmanagement-Berater:in, Prozessorganisator:in, Process Professionals, Consultants.

### Inhalte

#### Prozesslandkarte als Teil des Strategischen Prozessmanagements

- Zusammenhang von Unternehmensstrategie und Prozesslandkarte
- Nutzen und Einsatzwecke von Prozesslandkarten
- Beispiele für Prozesslandkarten aus verschiedenen Branchen

#### Prozesslandkarten erstellen

- Vorgehensmodell festlegen: Top-Down- oder Bottom-Up-Ansatz
- Unternehmensprozesse identifizieren, Prozessebenen definieren

ren

- Prozesslandkarte für das gesamte Unternehmen aufbauen
- Bereichsprozesslandkarten erstellen
- Navigieren durch die unternehmensweite Prozesswelt: von der Prozesslandkarte bis zum Einzelprozess

### Tipps und Tricks für die Praxis

- Tipps für den Umgang mit Prozesslandkarten
- Prozesslandkarte im Kontext des Unternehmenshandbuchs (SfO - Schriftlich fixierte Ordnung)
- Prozess-Controlling auf Basis der Prozesslandkarte

### Zusätzliche Informationen

Das Wissen zur Erstellung von Prozesslandkarten aus diesem Seminar können Sie in sämtlichen Branchen nutzen. Für umfassende Kenntnisse zu allen Themen der strategischen Prozessorganisation empfehlen wir unser Seminar Strategisches Prozessmanagement.

#### Daten und Fakten

Seminardauer: 1 Tage

<https://www.ibo.de/seminar/spoplk>

Preis: **850,00 €**

1.011,50 € inkl. MwSt.

#### Beratung und Buchung

Telefon: +49 641 98210-300

Fax: +49 641 98210-500

E-Mail: [training@ibo.de](mailto:training@ibo.de)

Wir sind Montag bis Donnerstag von 8–17 Uhr und Freitag von 8–15 Uhr für Sie da.

# Customer Journey im Prozessmanagement

## Beschreibung

Tauchen Sie ein in die Welt der Customer Journey und erschließen sich dieses wertvolle Instrument für Ihr Prozessmanagement. Erweitern Sie die heute übliche End-to-End-Betrachtung im Prozessmanagement und gestalten Sie Ihre Prozesse bereits ab einem Punkt weit vor der der eigentlichen Kaufentscheidung durch den Kunden. Begleiten Sie Ihre Kunden prozessual auf seiner Reise vom ersten Eindruck, über Beratung und Verkauf bis in die Nachkaufphase. Optimieren Sie das Kundenerlebnis und schaffen Sie durch die kundenzentrierte Prozessbetrachtung entscheidende Wettbewerbsvorteile.

## Nutzen

- Kundenzentrierung im Prozessmanagement verankern
- End-to-End-Gestaltung von Prozessen erweitern zur Customer-Journey-Sicht
- Persona-Technik: Tiefgreifendes Verständnis über die Anforderungen und Erwartungen von Kunden an die Abläufe im Unternehmen erhalten
- Methoden und Techniken zur Visualisierung der Kundenreise kennen lernen
- Kontaktpunkte erkennen, Love- und Pain-Points identifizieren
- Kundenerlebnis optimieren, Kunden im Prozess halten
- Prozessdokumentation aus der Customer Journey ableiten
- Praxisnahe Tipps und Beispiele

## Zielgruppen

Leiter:in Prozessmanagement-Abteilung, Chief Process Officer (CPO), Leiter:in Organisationsabteilung, Organisationsentwicklung und Unternehmensentwicklung, Prozessverantwortliche, Prozessmanager:innen, Prozessmanagement-Berater, Prozessorganisator:innen, Process Professionals, Consultants.

## Inhalte

### Customer Journey und Prozessmanagement

- Customer Experience und Prozessmanagement
- Nutzen und Bedeutung der Customer Journey
- Kundenzentrierte Gestaltung von Prozessen
- Customer-Journey vs. End-to-End-Prozessgestaltung

### Persona-Technik: Personas erstellen

- Kundensegmente und Zielgruppen identifizieren
- Zielgruppenvertreter typisieren
- Rationale und emotionale Anforderungen und Erwartungen der Kunden

- Persona Profil: Personas entwickeln

### Customer Journey erstellen und weiterentwickeln

- Phasen und Schritte der Customer Journey
- Customer Journey erstellen: Ist-Erhebung, Informationssammlung, Customer Journey Map visualisieren
- Kontaktpunkte: Touchpoints identifizieren und zuordnen
- Kundenzufriedenheit an den Touchpoints: Love Points und Pain Points bewerten
- Challenges formulieren: Optimierungsansätze skizzieren
- Soll-Customer-Journey formulieren
- Customer Journey in eine Prozessbeschreibung übertragen

## Zusätzliche Informationen

Das Wissen zur Erstellung von Personas und Customer Journeys können Sie in branchenübergreifend nutzen. Für umfassende Kenntnisse zu allen Themen des strategischen Prozessmanagements empfehlen wir unser kompaktes Seminar Strategisches Prozessmanagement und die Zertifikatsreihe Manager:in für Strategisches Prozessmanagement mit ibo-Zertifikat.

### Daten und Fakten

Semindauer: 1 Tage

<https://www.ibo.de/seminar/spocjm>

Preis: **850,00 €**

1.011,50 € inkl. MwSt.

### Beratung und Buchung

Telefon: +49 641 98210-300

Fax: +49 641 98210-500

E-Mail: [training@ibo.de](mailto:training@ibo.de)

Wir sind Montag bis Donnerstag von 8–17 Uhr und Freitag von 8–15 Uhr für Sie da.

# Prozesse modellieren mit BPMN 2.0

## Graphische Prozessmodellierung und Prozessdokumentation mit dem universellen Standard BPMN 2.0

### Beschreibung

Business Process Model and Notation (BPMN) 2.0 ist der universelle Standard für die graphische Modellierung von Prozessen. Erfahren Sie in diesem Seminar, wie selbst komplexe Geschäftsprozesse mit dieser Dokumentationsform einfach modelliert und verständlich visualisiert werden. Sie lernen die modellspezifischen Regeln und Symbole kennen und gestalten Prozesse detailliert mit BPMN in Pools und Lanes und können Prozessvarianten und Teilprozesse integrieren. Sie identifizieren Optimierungsansätze sowohl auf Basis der Struktur als auch und kennzahlenbasiert und können die Ergebnisse graphisch umsetzen. Tipps und Tricks zur Prozessmodellierung runden das Seminar ab.

### Nutzen

- BPMN als graphische Modellierungssprache für Prozesse kennenlernen
- Verschiedenen Prozessperspektiven einnehmen
- Prozessmodelle skizzieren
- Standards und Konventionen beherrschen
- Geschäftsprozesse und Arbeitsabläufe visualisieren
- Beitrag zur schriftlich fixierten Ordnung leisten
- Praxisnahe Tipps und Beispiele

### Zielgruppen

Prozessmanager, Prozessorganisatoren, Prozessmodellierer, Prozessvisualisierer, Prozessberater, Consultants und alle, die Prozesse graphisch modellieren und dokumentieren.

### Inhalte

#### BPMN 2.0: Grundlagen und Überblick zu Business Process Model and Notation

- Nutzen und Grenzen von BPMN
- Prozessperspektive
- Modelle, Instanzen, Token und Korrelationen

#### Strategische und operative Prozessmodelle

#### BPMN-Notation

- Lanes und Pools
- Aufgaben und Blankereignisse
- Ereignisse und spezielle Aufgaben

- Prozesspfade mit und ohne Gateways gestalten
- Teilprozesse
- Daten, Datenobjekte, Nachrichtenflüsse
- Artefakte

#### Modellieren in der Praxis

- Modellieren von Prozessen
- Tipps und Tricks
- Erfolgsfaktoren und Fallstricke

#### Zusätzliche Informationen

Für die Seminarteilnahme werden Grundkenntnisse im Prozessmanagement und in der Gestaltung, Modellierung und Dokumentation von Prozessen vorausgesetzt. Spezielle Toolkenntnisse sind nicht erforderlich.

#### Daten und Fakten

Seminardauer: 1 Tage

<https://www.ibo.de/seminar/pobpm>

Preis: **850,00 €**

1.011,50 € inkl. MwSt.

#### Beratung und Buchung

Telefon: +49 641 98210-300

Fax: +49 641 98210-500

E-Mail: [training@ibo.de](mailto:training@ibo.de)

Wir sind Montag bis Donnerstag von 8–17 Uhr und Freitag von 8–15 Uhr für Sie da.

# Prozesse analysieren mit Prozesskennzahlen

## Prozesskennzahlen definieren, ermitteln und für Prozessoptimierung nutzen

### Beschreibung

Prozesskennzahlen sind ideal dazu geeignet, die Leistungsfähigkeit von Prozessen zu messen, zu steigern und zu steuern. In diesem praxisnahen Prozesskennzahlen Seminar erfahren Sie, wie Sie anhand Ihrer Unternehmensstrategie und Kundenanforderungen Prozessziele ableiten, die passenden Kennzahlen definieren und so eine optimale Prozesssteuerung ermöglichen. Erweitern Sie Ihre Kompetenz im Umgang mit Prozesskennzahlen und optimieren Sie Ihre Arbeitsabläufe durch datenbasierte Entscheidungen und nutzen Sie die Prozesskennzahlen zur kontinuierlichen Prozessverbesserung.

### Nutzen

- Sicherheit in der Identifizierung und Festlegung von Prozesskennzahlen
- Prozesskennzahlen strategiekonform und kundenrelevant definieren
- Ziele für Prozessoptimierungsprojekte „SMART“ formulieren
- Prozesse auf der Basis von Prozesskennzahlen analysieren
- Prozesseffizienz kennzahlenbasiert steigern
- Geeignete Prozesskennzahlen für die grundlegende und für die kontinuierliche Prozessverbesserung
- Praxisnahe Tipps und Beispiele

### Zielgruppen

Dieses Prozesskennzahlen Seminar richtet sich an Prozessmanager:innen, Prozessorganisator:innen, Prozessanalysten, Prozessmodellierer, Prozessvisualisierer, Prozessberater:innen, Consultants, Controller:innen und alle, die mit Prozesskennzahlen Prozesse verbessern und steuern wollen.

### Inhalte

#### Funktionen von Prozesskennzahlen

- Bedeutung und Nutzen von Prozesskennzahlen
- Zusammenhang von Projektzielen, Prozesszielen und Prozesskennzahlen
- Arten von Prozesskennzahlen

#### Die richtigen Prozesskennzahlen identifizieren

- Prozessziele aus der Unternehmensstrategie ableiten
- Kundenrelevante Prozessziele ermitteln
- Prozessziele zu Prozesskennzahlen weiterentwickeln
- Mit Kennzahlen die Prozessleistung definieren

#### Prozessanalyse und Prozessoptimierung mit Prozesskenn-

#### zahlen

- Zeit-Kennzahlen, Kosten-Kennzahlen, Qualitäts-Kennzahlen
- Kennzahlen berechnen und bewerten
- Kennzahlen über Prozessvarianten, Teilprozesse und Prozessschleifen hinweg ermitteln
- Kennzahlenbasierte Ansatzpunkte für Prozessoptimierungen

#### Implementierung: Prozesskennzahlen im Prozessalltag integrieren

#### Erfolgsfaktoren im Umgang mit Kennzahlen

#### Zusätzliche Informationen

Für die Seminarteilnahme werden Grundkenntnisse im Prozessmanagement und in der Prozessoptimierung empfohlen. Spezielle Toolkenntnisse sind nicht erforderlich.

#### Daten und Fakten

Seminardauer: 1 Tage

<https://www.ibo.de/seminar/prozesse-analysieren-mit-prozesskennzahlen/popzk>

Preis: **850,00 €**

1.011,50 € inkl. MwSt.

#### Beratung und Buchung

Telefon: +49 641 98210-300

Fax: +49 641 98210-500

E-Mail: [training@ibo.de](mailto:training@ibo.de)

Wir sind Montag bis Donnerstag von 8–17 Uhr und Freitag von 8–15 Uhr für Sie da.

# PDCA-Zyklus in der Kontinuierlichen Prozessoptimierung

## Beschreibung

Malen Sie noch oder steuern Sie schon? Damit Prozessmanagement über die reine Dokumentation von Prozessen hinausgeht, müssen Prozesse als Steuerungs- und Arbeitsobjekt in den Mittelpunkt gerückt werden. Hierfür bietet die Kontinuierliche Prozessoptimierung oder der Kontinuierliche Verbesserungsprozess (KVP) einen hervorragenden Weg. KVP ist weniger ein Werkzeug, als vielmehr eine Weise zu denken, eine Methode Abläufe und Prozesse wahrzunehmen und systematisch zu verbessern sowie eine Art der Unternehmensführung. Der PDCA-Zyklus ist eine Kernmethode der kontinuierlichen Prozessverbesserung (KVP). Er beschreibt einen 4-stufigen Regelkreis mit den Phasen Plan, Do, Check und Act und ist ein umfassendes Modell zur Problemlösung und zur Steuerung und Optimierung von Prozessen. PDCA ist damit der Erfolgsfaktor und das grundlegende Modell der andauernden Verbesserung.

## Nutzen

- PDCA-Methode als Kernbestandteil der Kontinuierlichen Prozessverbesserung
- Funktionsweise des PDCA-Zyklus im Überblick und im Kontext anderer Verbesserungstechniken
- Sie lernen die einzelnen Phasen Plan, Do, Check, Act detailliert kennen
- PDCA Zyklus richtig einsetzen
- PDCA-Methode im KVP-Meeting
- Prozessleistung steuern und erhalten
- Systematische Problemanalyse und Lösungsentwicklung

## Zielgruppen

Mitarbeiter:innen und Führungskräfte, KVP-Beauftragte, KVP-Verantwortliche, KVP-Moderator:innen, KVP-Coachs, KVP-Koordinator:innen, Prozessverantwortliche, Prozesseigentümer:innen, Process Owner, Prozessmanagement-Berater:innen, Prozessmanager:innen, KVP-Team-Mitglieder.

## Inhalte

- Historie, Prinzipien, Methoden und Vorgehen der kontinuierlichen Prozessverbesserung (KVP)
- Bedeutung von Standardisierung im kontinuierlichen Prozessmanagement
- PDCA-Zyklus: Prozesscontrolling als Regelkreis
- Die 4 Phasen des PDCA im Detail - Plan, Do, Check, Act: Ziel-

setzung und Werkzeuge

- Problemanalyse und Ursachenerforschung im Prozess
- Prozessleistung diagnostizieren und steuern
- Das KVP-Meeting im PDCA-Zyklus
- Kanban-Boards für KVP von Prozessen
- Teamentwicklung und Lernen mit PDCA

## Zusätzliche Informationen

---

### Daten und Fakten

Seminardauer: 1 Tage

<https://www.ibo.de/seminar/kpmpdca>

Preis: **850,00 €**

1.011,50 € inkl. MwSt.

### Beratung und Buchung

Telefon: +49 641 98210-300

Fax: +49 641 98210-500

E-Mail: [training@ibo.de](mailto:training@ibo.de)

Wir sind Montag bis Donnerstag von 8–17 Uhr und Freitag von 8–15 Uhr für Sie da.

# Prozesscontrolling

## Kennzahlenbasierte Prozesssteuerung

### Beschreibung

Das praxisorientierte Seminar Prozesscontrolling unterstützt Sie dabei, Ihre Unternehmensprozesse gezielt zu messen, zu diagnostizieren und zu steuern. Durch ein kurzzyklisches Prozesscontrolling erkennen Sie rasch Schwachstellen und Engpässe in Prozessen und können schnell wirksame Prozessoptimierungen einleiten. Lernen Sie, die Leistungsfähigkeit Ihrer Prozesse anhand von relevanten Kennzahlen zu erhalten und Schritt für Schritt zu verbessern. Mit bewährten Methoden und Techniken stärken Sie die kontinuierliche Prozessverbesserung (KVP) und sorgen für eine deutliche Qualitätssteigerung in den Prozessergebnissen.

### Nutzen

- Kennzahlenbasiertes Prozesscontrolling
- Praxisorientierte Methoden zur effektiven Prozesssteuerung
- Verbesserte Transparenz und Kontrolle über Prozesskosten
- Impulse zur nachhaltigen kontinuierlichen Prozessoptimierung
- Erhöhung der Prozess- und Ergebnisqualität
- Anwendung von Analyseinstrumenten und Reportingmethoden für bessere Entscheidungen zur Prozesssteuerung

### Zielgruppen

Prozessmanager:innen, Prozessverantwortliche, Controller:innen, Process Owner, KVP-Beauftragte, KVP-Verantwortliche, KVP-Moderator:innen, KVP-Koordinator:innen, Prozessberater:innen und Prozessmanagement-Berater:innen, Qualitätsmanager:innen.

### Inhalte

#### Prozessleistung messen

- Prozessleistung definieren
- Process Mining, Erhebungs- und Messmethoden
- Prozessleistung kennzahlenbasiert analysieren: Prozesskostenrechnung und andere geeignete Prozesskennzahlen

#### Prozessleistung diagnostizieren

- Prosa-Technik
- Prosoma-Technik
- A3-Report
- 4D-Report
- 8D-Report

- FMEA-Technik

#### Prozessleistung steuern

- Methoden der Prozesssteuerung
- Steuerungsimpulse identifizieren und Maßnahmen zur Prozessverbesserung ableiten
- Prozessinterventionen: Prozesse steuern
- Bedeutung von KVP-Teams oder Prozess-Teams für die Prozesssteuerung

#### Prozess-Reporting

- Reporting und Monitoring von Prozessleistungen
- Prozess Cockpit

#### Erfolgsfaktoren im Prozesscontrolling

- Prozesscontrolling (End-to-End-Prozesse) vs. funktionales Controlling
- Organisatorische Einordnung des Prozesscontrollings
- Umgang mit Unsicherheiten und Risiken im Prozesscontrolling
- Trends im Prozesscontrolling

#### Zusätzliche Informationen

Für die Teilnahme am Prozesscontrolling-Seminar werden Grundkenntnisse im Prozessmanagement und in der kontinuierlichen Prozessverbesserung (KVP) empfohlen. Spezielle Toolkenntnisse sind nicht erforderlich.

#### Daten und Fakten

Semindauer: 2 Tage

<https://www.ibo.de/seminar/prozesscontrolling/kpmcon>

Preis: **1.380,00 €**

1.642,20 € inkl. MwSt.

#### Beratung und Buchung

Telefon: +49 641 98210-300

Fax: +49 641 98210-500

E-Mail: [training@ibo.de](mailto:training@ibo.de)

Wir sind Montag bis Donnerstag von 8–17 Uhr und Freitag von 8–15 Uhr für Sie da.

# Prüfungsvorbereitung auf die CBPP®- und CBPA®-Zertifizierung

## Prüfungssicherheit für alle Wissensgebieten des BPM CBOK®

### Beschreibung

Die internationalen Prozessmanagement-Zertifikate CBPP® (Certified Business Process Professional) und CBPA® (Certified Business Process Associate) sind weltweit anerkannte Personenzertifizierungen. Die Wissensgrundlage bildet das Standardwerk BPM CBOK® (Business Process Management Common Body of Knowledge) in der aktuellen Version 4. Der Prüfungsstoff umfasst 500 Seiten. Als Teilnehmer:in erlangen Sie durch dieses Seminar Prüfungssicherheit. Das Seminar wird von CBPP®-zertifizierten Trainern durchgeführt. Sie erhalten die perfekte Übersicht zum Prüfungsstoff (aus allen Wissensgebieten des BPM CBOK®) und viele, viele Beispielfragen, die Sie bestens auf den Multiple-Choice-Test vorbereiten. Sie bekommen direkt persönliche Rückmeldung zu Ihren Antworten und Ergebnissen. Sie erleben ein abwechslungsreiches und fokussiertes Training über 3 Tage (mit 21 Zeitstunden plus Pausen), das Spaß macht. Bereits über 200 Teilnehmer:innen aus Deutschland und der Schweiz absolvierten diese Prüfungsvorbereitung, die wir seit 2009 durchführen. Lassen auch Sie sich bestens schulen und profitieren von der sehr hohen Erfolgsquote.

### Nutzen

- Fundierte Prüfungsvorbereitung
- Beispielfragen zu allen Wissensgebieten des BPM CBOK® (Business Process Management Common Body of Knowledge)
- Schaubilder und Übersichten der Zusammenhänge zwischen den Wissensgebieten
- Viele Prüfungsfragen für Einblick in die Zertifizierung
- Fünf-Punkte-Plan zum zeiteffizienten und nachhaltigen Lernen
- Eselsbrücken zum leichteren Memorisieren des Prüfungsstoffs
- Erlebnisorientierte Seminargestaltung auch für scheinbar trockene Inhalte

### Zielgruppen

Prozessmanager:innen und Business-Process-Management-Experten, die gezielt die Inhalte des BPM CBOK® kennen lernen möchten, und alle, die die Prüfung zum CBPP® bzw. CBPA® erfolgreich ablegen möchten.

Für das ibo-Training gibt es keine Zulassungsbedingungen. Zu den Voraussetzungen zur Prüfung zählt insbesondere Praxiserfahrung über 4 Jahre beim CBPP bzw. 1 Jahr beim CBPA (ein Studium kann darauf teilweise angerechnet werden).

### Inhalte

#### Einführung

- Die ABPMP und der BPM CBOK®
- Prüfungsverfahren

#### Der BPM-Experte

- Wissensgebiete des BPM CBOK®
- BPM-Fähigkeiten und Kompetenzen (BPM-Kompetenzmodell)

#### Business Process Management

- BPM-Kernprinzipien und Erfolgsfaktoren
- BPM-Lebenszyklus-Framework
- Prozessarten

#### Geschäftsprozessmodellierung

- Identifizieren eines Prozessmodells
- Prozess-Repository
- Modellierungs-Tools
- Modellierungsstandards und -notationen
- Prozessmodellebenen
- Frameworks und Referenzmodelle
- Modellierungstechniken

#### Prozessanalyse

- Verständnis, Anlässe und Rollen der Analyse
- Struktur, Analysetätigkeiten und -objekte
- Analysedokumentation
- Beurteilung der Prozessreife

#### Prozess-Design

- Wert, Rollen, Vorbereitung
- Die 16 Prinzipien des Prozess-Designs
- Prozessarchitektur-Ebenen
- Geschäftsregeln
- Die 7 Erfolgsfaktoren

#### Bewerten der Prozessleistung

- Prozessmessung
- Prozesskennzahlen und Messmethoden
- Entscheidungshilfen
- Balanced Scorecard

#### Technologie und Transformation

- Geschäftliche und digitale Transformation
- Entwicklung der Geschäftstätigkeiten
- Unternehmens- und Geschäftsarchitektur
- Enterprise Technologien
- Intelligente Business Process Management Suites
- Process Mining
- Robotic Process Automation (RPA)
- Blockchain
- KI und Machine Learning
- Internet der Dinge (IoT)

#### **Aufbau einer prozessorientierten Organisation und Kultur**

- Drei Ebenen des organisatorischen Wandels und des Engagements
- Die Prozessgesteuerte Organisation
- Organisatorischer Wandel
- Prozessmanagement-Rollen
- Gremien für Prozessmanagement

#### **Unternehmensprozessmanagement (Enterprise Process Management)**

- Anforderungen des EPM
- Prozessportfolio-Management
- Verwaltung des Prozess-Repositories
- Reifegrad des Prozessmanagements (BPM-Prozessreife)
- Best Practices

#### **Beispielfragen**

- Testfragen
- Prüfungstaktik
- Sichere Herangehensweise zum Lösen der Fragen
- Tipps und Fallstricke
- Simulierte Zertifizierung

#### **Zusätzliche Informationen**

Die Prüfung selbst kann nur über eine Anmeldung bei der ABPMP gebucht werden. Zu den Voraussetzungen siehe Link oder sprechen Sie uns an. \*Dieses Training hat eine Weiterempfehlungsquote von 100%.

#### **Daten und Fakten**

Seminardauer: 3 Tage

<https://www.ibo.de/seminar/cbppv2>

Preis: **1.790,00 €**

2.130,10 € inkl. MwSt.

#### **Beratung und Buchung**

Telefon: +49 641 98210-300

Fax: +49 641 98210-500

E-Mail: [training@ibo.de](mailto:training@ibo.de)

Wir sind Montag bis Donnerstag von 8–17 Uhr und Freitag von 8–15 Uhr für Sie da.

# Inhouse-Angebot Prozessmanagement

## Unser 360° Organisationsportfolio für BPM im Überblick

Die ibo Trainings sind das Herzstück einer neuen Evolutionsstufe unserer DPO Qualifizierung (DPO = Document Process Outsourcing). Ziel ist es, den Kunden von seinem Geschäftsmodell und dessen Prozessen her zu verstehen, um ihn so bei der Digitalisierung seiner Geschäftsprozesse zu unterstützen. ibo zeichnet sich durch hohe Professionalität und ausgezeichneter Expertise in den Bereichen Prozessmanagement und Didaktik aus. Unsere Teilnehmer schätzen den hohen Nutzen der Trainings für die Umsetzung ihrer Ziele.

Andreas Kleinknecht, Produkt Manager

### Über unseren Kunden

Die Compass Gruppe ist ein bundesweit präsentenes Netzwerk gleichberechtigter und eigenständiger Unternehmen der IT-Branche. Wir verbinden die Professionalität und das Know-how einer überregionalen Organisation mit der Flexibilität und Marktnähe des lokalen Anbieters. Daraus entsteht ein einzigartiges Dienstleistungsangebot: Die Unternehmen in der Compass Gruppe gehören an 72 Standorten in Deutschland zu den jeweiligen Marktführern ihrer Region und beschäftigen ca. 4.100 Mitarbeiter. Durch die Zusammenführung der einzelnen Leistungsprofile bietet die Gruppe ein besonders breit gefächertes Portfolio: vom Consulting über Projektmanagement und Implementierung bis hin zu Managed Services, Betreuung und Support.

### Unsere Leistungen

- Konzeption des Inhouse Trainings
- Seminarreihe mit ibo-Zertifikat für Prozess-Manager
- Feedback und konstruktive Austausch zu den Hausarbeiten und Präsentationen der Teilnehmer
- Bildungs-Controlling im Nachlauf der Seminare
- Planung weiterer Qualifizierungen



**Ihre Ansprechperson für  
Inhouse-Leistungen**

**Claudia Weiß**  
Key-Account-Managerin  
T: +49 (641) 98210-385  
E: [claudia.weiss@ibo.de](mailto:claudia.weiss@ibo.de)

Unser Anspruch ist es, Menschen dazu zu befähigen, Prozesse in ihren Unternehmen kundenzentriert zu gestalten und zu leben. Mit dem 360° Organisationsportfolio verfügen wir über ein umfassendes Leistungsangebot, maßgeschneiderte Schulungen auszurollen, Austauschformate zu organisieren, firmeninternen Impulse zu geben, Workshops und Beratungsprojekte durchzuführen sowie Prozessmanagement-Tools zu implementieren

#### **Inhouse-Qualifikation**

- Alle unsere Seminare führen wir als firmeninterne Seminare durch.
- Dabei haben sich die Trainings über die letzten Jahre bewährt und sind weiterentwickelt worden. Bei Bedarf passen wir die Inhalte auf Ihre Bedürfnisse an.
- Neben verschiedenen Formen präsent oder online zu lernen, bieten unsere innovativen Entwicklungskonzepte auch zahlreiche On- und Near-the-Job-Maßnahmen.

#### **Beratung im Prozessmanagement**

- Begleitung der Einführung / Weiterentwicklung eines maßgeschneiderten, ganzheitlichen Prozessmanagements
- Coaching Ihrer BPM-Experten in BPM-Methoden und Werkzeugen / Förderung bzw. Entwicklung eines prozessorientierten Mindsets
- Identifikation Ihrer Prozesslandkarte & End-to-end-Prozesse
- Performance-Beratung zur Analyse und (nachhaltigen) Optimierung Ihrer Prozesse
- Aufbau eines Prozesskennzahlensystems für eine kontinuierliche Prozess-Steuerung

#### **Wissensforen zu Prozessmanagement**

- Unsere Konferenzformate wie ibo-Trendforum oder ibocon leben von aufeinander abgestimmten Vorträgen zu Best-Practices und zu Frameworks und Methodiken.
- Zum Selbststudium finden Sie geballtes Wissen in unserem Fachbuch zur Business-Analyse, in Blogartikeln, Webinaren, Erklärvideos und in unserem Glossar.

#### **Prozessmanagement-Software**

- Wir unterstützen Sie dabei, die optimale BPM Software auszuwählen und zu implementieren.
- Dazu identifizieren wir Ihre Anforderungen und konfigurieren unter Kosten-Nutzen-Aspekten das System.
- Nach der Installation stellen wir mit Einführungs-Workshops, Tool-Schulungen und Support sicher, dass die Software bestmöglich genutzt wird.

#### **Weitere zufriedene Kunden:**

Axel Springer SE, Management-Akademie der Sparkassen-Finanzgruppe, IKB Deutsche Industriebank AG, Westfalen AG, RhönEnergie Fulda GmbH, WMF Group GmbH, BwConsulting GmbH, T-Systems Multimedia Solutions GmbH, Sparkassen- und Giroverband Hessen-Thüringen, VHV Holding AG

## Seit 40 Jahren Ihr Partner für Weiterbildung

### Teilnehmer/innen

**1.300** durchschnittlich  
pro Jahr

### Inhouse Seminare

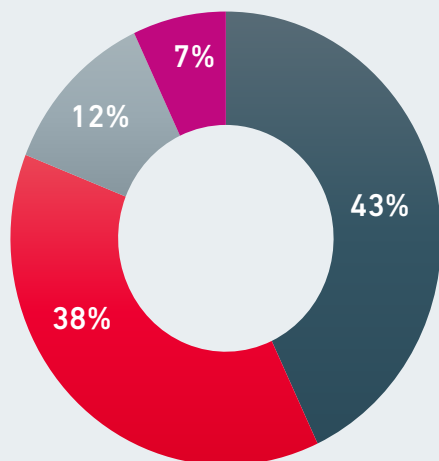
**450** durchschnittlich  
pro Jahr

### Unsere Trainer



70 % Interne Mitarbeiter

30 % Langjährige Freelancer



### Branchenverteilung

Unsere Kunden in unseren offenen Seminaren kommen aus folgenden Branchen:

- 43 % Dienstleistungsbranche
- 38 % Finanzsektor
- 12 % Industrie
- 7 % Öffentliche Verwaltung



Wir  
organisieren  
Vorsprung.

Die Bücher zu den Seminaren

In insgesamt 9 Bänden finden Sie das umfassende Wissen zu Organisation, Business-Analyse, Change Management sowie Prozess- und Projektmanagement.

**ibo: Wir organisieren Zukunft.**

## Die ideale Ergänzung zu den Seminaren

Bei Bestellungen erhalten Seminarteilnehmer 20% Rabatt

# Die Arbeitswelt von morgen stellt Unternehmen vor herausfordernde Aufgaben und hält für Mitarbeiter tiefgreifende Veränderungen bereit.

Gemeinsam machen wir Ihr Unternehmen fit für die Arbeitswelt von morgen.

Klare Unternehmensstrukturen, effiziente Geschäftsprozesse und ein produktives Projektmanagement machen Ihr Unternehmen zukunftssicher. Digitale Veränderungen, neue Arbeitsweisen und Herausforderungen lassen sich souverän lösen. Seien Sie Ihrem Wettbewerb einen Schritt voraus.

**Schaffen Sie die Organisation der Zukunft.**

Gemeinsam mit Ihnen gestalten wir Ihre Organisation im Kontext von Morgen. Mit unserem **360°-Organisationsportfolio** bieten wir Ihnen das volle Programm. Tauschen Sie sich mit Gleichgesinnten auf vielfältige Weise zu aktuellen Organisationsthemen aus. Nutzen Sie bei Impulsen, Beratungsprojekten, Weiterbildungen oder Software-Lösungen die Vorteile unserer fundierten Methodenkompetenz.



## **Profitieren Sie in jeder Situation von unserer Organisationsexpertise und -erfahrung**

Wir begleiten Sie dabei und finden in einem offenen und konstruktiven Austausch gemeinsam mit Ihnen heraus, welcher Weg für Sie der richtige ist.

**ibo: Wir organisieren Zukunft.**



### **Organisation von morgen**

Organisationsentwicklung und -management

Wie arbeiten wir zukünftig zusammen? Wie fällen wir Entscheidungen? Sind feste Strukturen noch zeitgemäß? Aufbauorganisatorische Veränderungen dauern. Beginnen Sie deshalb schon heute, über die Organisation von morgen nachzudenken.

### **Fortschritt mit Projekten**

Projektmanagement

Veränderungen geschehen in stetigen Schritten. Viele Beteiligte wirken zusammen. Werkzeuge helfen oder auch nicht. Das alles zu koordinieren, macht den Unterschied. Professionelles Projektmanagement führt uns schneller und entspannter ins neue Zeitalter.

### **Digitale Chancen**

Business-Analyse, Data Analytics & Geschäftsprozesse

Die neue Welt ist digital. Sie bietet unendliche Chancen, unser Leben einfacher und effizienter zu machen. Die Erfahrung zeigt: Um die technologischen Potenziale zu heben, braucht es eine gute Organisation.

### **Optimale Prozessaussichten**

Prozessmanagement

Passgenaue Kundenlösungen. Nie mehr warten. Keine Verschwendungen. Jeder weiß, was er tut. Zukunftsmusik? Mit den heutigen digitalen und organisatorischen Lösungen gelingt es zunehmend besser, Prozesse optimal zu gestalten. Der perfekte Prozess ist möglich.

### **Sicher in die Zukunft**

Revisionsmanagement

Zukunft ist aufregend, erzeugt aber auch Unsicherheit. Die mögen Menschen nicht. Dazu kommen Gefahren und Risiken durch böswillige Absichten. Die Kontrolle behalten und eine effiziente Organisation von Sicherheit ist ein permanenter Begleiter auf dem Weg in die Zukunft.

### **Personalbedarf im Blick**

Personalbemessung

Teilzeit, Home-Office, Alterspyramide, Arbeiten 4.0, Work-Life-Balance – Bisherige Faustformeln zur Personalbemessung müssen neu gedacht werden. Gestalten Sie bereits heute den Personalbedarf von morgen.



Wir organisieren Zukunft.

