



# EINFÜHRUNG IN DIE IT-PROZESSOPTIMIERUNG

## Anlass

Die Art der Gestaltung von Prozessen im IT-Bereich bestimmt wesentlich die Effizienz der IT und damit den Erfolg eines Unternehmens. Dies gilt zunehmend in Zeiten beschleunigter Veränderung der Märkte, vermehrten Outsourcings sowie hohen Kostendrucks: Intelligent gestaltete Geschäftsprozesse und angemessene Automatisierung der Prozesse bieten die Möglichkeit, besser als die Konkurrenz zu sein – sowohl aus Kosten- als auch aus Service-Sicht. Die große Herausforderung besteht darin, derartige Prozessverbesserungen methodisch zu erarbeiten und diese auch effizient und unter Einbeziehung der betroffenen Mitarbeiter, in der eigenen Organisation einzuführen und kontinuierlich weiterzuentwickeln. Das Seminar "Einführung in die IT-Prozessoptimierung" zeigt ein schrittweises Vorgehen auf, wie bestehende Prozesse verbessert werden können und wie diese Verbesserungen implementiert werden können. Die Durchführung der einzelnen Vorgehensschritte anhand eines Fallbeispiels in Übungen und über den gesamten Seminarverlauf erleichtert den Seminarteilnehmern das spätere Umsetzen des Erlernten in die Praxis.

## Im Seminar Einführung in die IT-Prozessoptimierung ...

... erhalten Sie

- ein praxisbewährtes Vorgehensmodell für die Prozessoptimierung,
- methodische Ansätze für die Modellierung und Einführung Ihrer Prozesse,
- einen Überblick über praxisgerechte Werkzeuge zur Prozessgestaltung und [-dokumentation](#),
- eine Methodik zur Einführung einer kontinuierlichen Prozessweiterentwicklung.

... erlernen Sie

- welche Erfolgsfaktoren für eine nachhaltige Prozessoptimierung relevant sind,
- welche Maßnahmen in der Praxis sinnvoll umsetzbar und welche Voraussetzungen hierfür zu schaffen sind,
- was Sie tun müssen, um die Akzeptanz Ihrer Mitarbeiter und Kunden für Prozessumgestaltungen zu erreichen.

## Zielgruppe

Führungskräfte & Entscheider, Mitarbeiter aus den Bereichen Organisation / IT, Projektleiter / Mitarbeiter in Organisationsprojekten, IT-Dienstleister und interessierte Berater



## Inhalte - Einführung in die IT-Prozessoptimierung

- Einführung in das Prozessmanagement
- Prozessreifegrad (**SPICE**, CMMI, COBIT) und Prozess-Benchmarking
- IT-Prozessoptimierung
  - Prozessbeschreibung und Prozessanalyse in der IT
  - Praxisorientierte Ansätze zur Prozessoptimierung und Automatisierung
  - Strukturierte Entwicklung von technologischen Prozessinnovationen
  - Kennzahlen identifizieren, um Leistung und Qualität messbar zu machen
  - Soll-Modellierung: Methodik, Instrumente und Dokumentation
- Prozess-Implementierung
  - Planung der Implementierung und Abbildung in Workflowsystemen
  - Kommunikation / Marketing und Schulung
  - Einführungsphase und Review
- Kontinuierliches Prozessmanagement
  - KVP Methoden (Deming, Kaizen, Lean Six Sigma)
  - Prozessaudits planen und dokumentieren
  - Prozessleistungen messen, analysieren und steuern
- Automatisierung von Prozessen

Es werden viele Übungen anhand von Fallbeispielen geboten. Die alternative Bearbeitung von Prozessen aus der Praxis der Teilnehmer ist möglich und erwünscht!