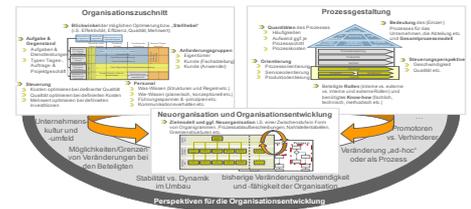


# Prozess- und Organisationsgestaltung



Der Auslöser einer Prozess- und Organisationsgestaltung kann vielfältiger Natur sein - ob im Rahmen einer Fusion, im Zusammenhang einer Kooperation oder aber aufgrund von offensichtlichen oder durch eine Organisationsuntersuchung erkannten Optimierungsnotwendigkeiten (z.B. im Sinne Qualität der Aufgabenerledigung). Nach dem Beratungsverständnis von excientes ist es dabei von zentraler Bedeutung neben Methoden die Organisationsveränderung als gerichteten Prozess mit gesteuerten Schleifen aufzusetzen.

## Beratungsleistungen und Mehrwert:

Begleitung bei der strategischen Ausrichtung der Prozess- und Organisationsgestaltung (im Sinne möglicher Blickwinkel wie Effizienz, Qualität, Flexibilität u.ä.) und Begleitung der organisatorischen und kulturellen Entwicklung im Rahmen der (Neu-)Ausrichtung der Organisation.

Konzeption und Begleitung sowie Zusammenführung der Organisationszuschnitte – u.a. mit den Perspektiven Aufgaben, Steuerungsrichtung, Know-how-Portfolio – und der Prozessgestaltung – u.a. mit den Perspektiven Quantitäten, Rollen, Bedeutung – als Veränderungsprozess unter Berücksichtigung der unternehmensspezifischen Möglichkeiten und Grenzen der Veränderung.

Gemeinsame Architektur der Organisationsveränderung als „Big Picture“ ggf. mit der Möglichkeit von Zwischenschritten i.S. Neuorganisationen und der Konstruktion von „Wegen“ um die langfristige Zielorganisation zu erreichen und während des Weges nicht aus dem Auge zu verlieren.

Gestaltung der entsprechenden Strukturen im Sinne einer Projektarchitektur („Räume“, Prozesse und anschließende Orchestrierung der beiden Aspekte) und mit Blick auf beteiligte Personen sowie zielgerichtete Integration (Wie viel Veränderung ist „verkräftbar“? Wen binde ich wie konstruktiv in den Entwicklungsprozess wann und mit welcher Zielsetzung ein?).

## Ausgewählte Projekterfahrungen:

Gestaltung und Begleitung bei der Neuorganisation und Organisationsentwicklung eines konzerninternen und europaweiten Konzerndienstleisters in 14 verschiedenen Ländern vor dem Hintergrund massiver kultureller und sprachlicher Unterschiede sowie unterschiedlicher Zielsetzungen.

Organisationsumbau resultierend aus der Umsetzung von Sourcing-Strategien z.B. in einem zentralen, internen Dienstleistungsbereich (mit über 400 Mitarbeitern) eines Finanzdienstleisters oder auch in der Touristik bei gleichzeitiger Etablierung eines indisch-deutschen Joint-Ventures.

Begleitung zahlreicher Integrationsprojekte z.B. im Zuge von Fusionen und Kooperationen und den anschließenden Prozess- und Organisationsgestaltungen sowohl in Querschnittsbereichen (Finanzen, Controlling und Personal) als auch in Kerngeschäftsbereichen (Dienstleistungen und Produktion) in Unternehmen unterschiedlichster Branchen (z.B. fertige Industrie, Krankenhäuser, Versicherungen, Finanzdienstleister) und Größen (Mittelstand, Konzerne etc.).

## Organisationszuschnitt

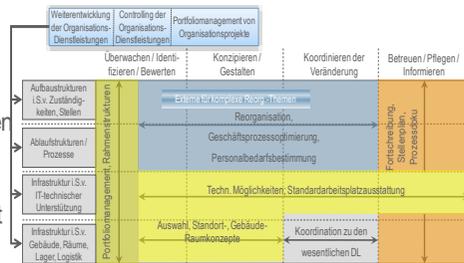
» **Blickwinkel** der möglichen Optimierung bzw. „Stellhebel“ (i.S. Effektivität, Effizienz, Qualität, Mehrwert)

### » Aufgabe & Gegenstand

- » Aufgaben & Dienstleistungen
- » Typen Tages-, Auftrags- & Projektgeschäft

### » Steuerung

- » Kosten optimieren bei definierter Qualität
- » Qualität optimieren bei definierten Kosten
- » Mehrwert optimieren bei definierten Investitionen



### » Anforderungsgruppen

- » Eigentümer
- » Kunde (Fachabteilung)
- » Kunde (Anwender)

### » Personal

- » Was-Wissen (Strukturen und Regeln etc.)
- » Wie-Wissen (planerisch, konzeptionell etc.)
- » Führungsspannen & -prinzipien etc.
- » Kommunikationsverhalten etc.

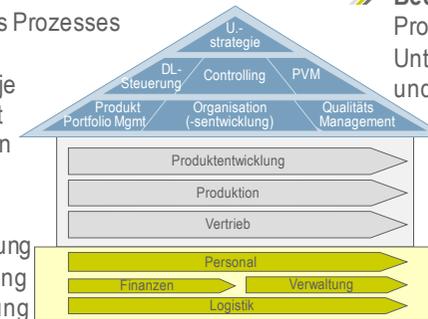
## Prozessgestaltung

### » Quantitäten des Prozesses

- » Häufigkeiten
- » Aufwand ggf. je Prozessschritt
- » Prozesskosten

### » Orientierung

- » Prozessorientierung
- » Serviceorientierung
- » Produktorientierung



» **Bedeutung** des (Einzel-) Prozesses für das Unternehmen, die Abteilung etc. und **Gesamtprozessmodell**

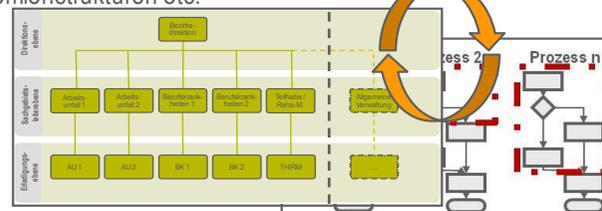
### » Steuerungsperspektive

- » Geschwindigkeit
- » Qualität etc.

» Beteiligte **Rollen** (interne vs. externe vs. interne und externe Rollen) und benötigtes **Know-how** (fachlich, technisch, methodisch etc.)

## Neuorganisation und Organisationsentwicklung

» **Zielmodell** und ggf. **Neuorganisation** i.S. einer Zwischenstufe in Form von Organigrammen, Prozessablaufbeschreibungen, Nahtstellentabellen, Gremienstrukturen etc.



Unternehmenskultur und -umfeld

Möglichkeiten/Grenzen von Veränderungen bei den Beteiligten

Promotoren vs. Verhinderer  
Veränderung „ad-hoc“ oder als Prozess

Stabilität vs. Dynamik im Umbau

bisherige Veränderungsnotwendigkeit und -fähigkeit der Organisation

## Perspektiven für die Organisationsentwicklung