

Executive School of Management,  
Technology and Law (ES-HSG)



Universität St.Gallen



# Strategisches Prozessmanagement

## Von der Strategie zur flexiblen kundenorientierten Prozessorganisation

5. Durchführung



# Strategisches Prozessmanagement

## Von der Strategie zur flexiblen kundenorientierten Prozessorganisation

### 5. Durchführung



Prof. Dr.  
Johannes Rüegg-Stürm



Dr. Mathias Müller



Dr. Lüder Tockenbürger

### Herausforderung

Der empirische Befund, dass 70–80% aller Business Process Reengineering Initiativen nicht die erwarteten Ergebnisse gebracht haben oder gar gescheitert sind, bedeutet nicht, dass prozessorientierte Organisationen kein strategisches Potential haben. Es bedeutet vielmehr, dass sich Führungskräfte offensichtlich zu wenig im klaren sind, was für eine tiefgreifende Intervention eine solche strategische Initiative darstellt. Darüber hinaus fehlt vielfach das methodische Rüstzeug, eine solche Initiative nach Massgabe der vorhandenen Ressourcen kulturverträglich zu realisieren. Nicht nur die Sachlogik einer geschickten Rekonfiguration von Aufgaben entlang der Wertschöpfungskette ist eine Herausforderung, sondern auch die Beziehungslogik, d.h. die Herausbildung neuer Rollen im Arbeitskontext eines neuen Führungsverständnisses, neuer Zugehörigkeiten und neuartiger Beziehungen zu den Kunden, zu den Partnern entlang der Wertschöpfungskette. Mit anderen Worten müssen solche strategischen Initiativen verkraftbar gestaltet werden, was sich vor allem im richtigen Tempo und in angemessener Unterstützung der Betroffenen äussert. Insgesamt bedarf es einer stimmigen «Dramaturgie des Wandels» und ausgereifter Methoden des Prozessmanagements, damit die persönlichen Fähigkeiten aller Beteiligten optimal genutzt werden können.

### Lernziele

Das zentrale Lernziel besteht darin, sich diejenigen Kenntnisse und Fähigkeiten anzueignen, die für die Einführung prozessorientierter Organisations- und Führungsformen unerlässlich sind. Ausgehend von der Erarbeitung einer strategischen Positionierung werden wirksame Wege der Realisierung einer dynamischen, kundenorientierten Prozessorganisation aufgezeigt. Dazu wird eine Auswahl hierzu notwendiger und bewährter Instrumente vorgestellt, diskutiert und praktisch angewendet. Diese Instrumente umfassen nicht nur Aspekte des Prozess- und Projektmanagements, sondern auch den Umgang mit den Sonnen- und Schattenseiten einer gewachsenen Unternehmenskultur.

### Lernmethoden

Die Themen werden in Form von Vorträgen, Fallstudien, Workshops und Anwendungen auf eigene Initiative erarbeitet.

### Zielgruppe

Das Seminar ist auf Führungskräfte aller Stufen ausgerichtet, die in ihren Organisationen (Unternehmungen, Spitäler, Verwaltungen usw.) jetzt oder zukünftig anspruchsvolle strategische Initiativen zur Entwicklung prozessorientierter Organisationsformen und eines erfolgreichen Prozessmanagement bewältigen müssen.

## Referenten

Mathias Müller, Dr., Lehrbeauftragter der Universität St.Gallen, Geschäftsführender Partner der PRO4S & Partner GmbH

Johannes Rüegg-Stürm, Prof. Dr., Professor für Organizational Behavior an der Universität St.Gallen, Direktor am Institut für Betriebswirtschaft der Universität St.Gallen

Lüder Tockenbürger, Dr., Lehrbeauftragter der Universität St.Gallen, Geschäftsführender Partner der PRO4S & Partner GmbH

## Meinungen

«Ich bewerte das Seminar als sehr gut. Hervorheben möchte ich die ausgezeichnete Didaktik, die ständige Ausrichtung auf die Kernbotschaften und deren praktische Umsetzbarkeit. Am Ende fühlte ich mich ein ganzes Stück weiter. Ich werde unmittelbaren Nutzen für meine Arbeit ziehen können.»

Heinz Ulrich Schneider, Hauptabteilungsleiter, Gothaer Allgemeine Versicherung AG

«Das Seminar ist die ideale Grundlage für Prozessmanager als Vorbereitung auf ein BPR-Projekt.»  
Christoph Burgermeister, Leiter Gruppenstab Unternehmensentwicklung, Vetropack Holding AG

«Ich fand den Ansatz des strategischen Prozess Managements sehr nützlich. Er hilft mir in meiner täglichen Arbeit, die Entwicklung des Prozesssystems mit den anderen Management Methoden zu vernetzen, Verständnis für die Zusammenhänge bei meinen Kolleginnen und Kollegen zu wecken und deren Unterstützung zu erlangen. Die im Seminar aufgezeigten Zusammenhänge und Mechanismen zwischen der Entwicklung strategischer Kernkompetenzen, dem Innovations-, Produkt-, Skills-Management, Controlling und dem strategischen Prozess Management sind vor allem für Top- und Senior Manager wertvoll.»

Dieter Müller, Process Coach, Swisscom IT Services AG

## Programm

Mi, 29.08.

### Grundlagen des strategischen Prozessmanagements

Zum Einstieg in das Seminar loten wir zunächst wichtige Treiber des Wandels sowie Sonnen- und Schattenseiten herkömmlicher Organisations- und Führungsformen aus. Auf dieser Grundlage erarbeiten wir ein gemeinsames Grundverständnis, das die Eckpfeiler eines modernen Prozessmanagements betrifft. Dies bildet die Voraussetzung, den strategischen Handlungsbedarf der eigenen Organisation angemessen einschätzen zu können.

Do, 30.08.

### Prozesse effizient analysieren und neu gestalten

Anhand einer Fallstudie aus der Praxis lernen Sie eine bewährte Methodik zur Umsetzung einer tragfähigen Strategie in effiziente Geschäftsprozesse und Alltagsroutinen kennen. Ausgehend von strategischen Vorgaben werden die Stärken und Schwachstellen der Geschäftsprozesse analysiert, um daraus konkrete Massnahmen zur Optimierung bzw. vollständigen Neugestaltung abzuleiten.

Fr, 31.08.

### Veränderungen erfolgreich realisieren

Wir reflektieren anhand unserer Praxiserfahrungen und der bearbeiteten Fallstudien gemeinsam Gestaltungsgrundsätze des Projektmanagements sowie strukturelle und kulturelle Rahmenbedingungen, die für eine erfolgreiche Realisierung von anspruchsvollen Veränderungsvorhaben unerlässlich sind.

Sa, 01.09.

### Prozesscontrolling als Bindeglied zwischen Realisierung und Führung von Veränderungsprojekten

Wesentlich für die erfolgreiche Umsetzung der notwendigen Veränderungen ist neben einem methodisch fundierten Vorgehen auch die Berücksichtigung eines pragmatisch aufgebauten Umsetzungscontrolling. Dies schlägt die Brücke zwischen der zielorientierten Massnahmen-Realisierung und der Führung von Veränderungsprojekten.

Datum: 29. August – 1. September 2007

Dauer: 4 Tage

Ort: Säntispark, Abtwil

Seminargebühr: CHF 3 750.–

Begrenzte Teilnehmerzahl

# Allgemeine Hinweise Anmeldung Geschäftsbedingungen

## Allgemeine Hinweise/ Geschäftsbedingungen

### Anmeldeverfahren

Die Anmeldung erfolgt entweder über den auf der letzten Prospektseite liegenden Talon oder über das Internet [www.es.unisg.ch/management-seminare](http://www.es.unisg.ch/management-seminare)

Bei Seminaren mit mehreren Modulen können nicht besuchte Seminarteile nicht nachgeholt oder mit einer anderen Durchführung abgetauscht werden.

Nach erfolgter Anmeldung zu den Zertifikatskursen bitten wir die Interessenten, in Form eines vorgedruckten Lebenslaufes, einige Informationen zu Person und Werdegang zur Verfügung zu stellen.

Kleinere Programmänderungen und Umstellungen bleiben vorbehalten.

### Seminargebühr

In der Seminargebühr sind Kurshonorar, Seminardokumentation und Pausenverpflegung enthalten. Die Rechnung ist 30 Tage vor Seminarbeginn zu bezahlen. Die Abrechnung der Unterkunft, Mittag- und Abendessen erfolgt vor Abreise direkt mit dem Hotel durch die Teilnehmenden.

### Kosten Annullation

- weniger als 90 Tage vor Seminarbeginn:  
Annullation: 10% der Seminargebühr,
- weniger als 60 Tage vor Seminarbeginn:  
Annullation: 50% der Seminargebühr,
- weniger als 30 Tage vor Seminarbeginn:  
Annullation: 100% der Seminargebühr
- Ersatzkandidaten können jederzeit genannt werden, ohne dass Gebühren anfallen

### Kosten Umbuchung

- Umbuchung nur einmal möglich
- 5% der Seminargebühr, mindestens CHF 400.–

### Hotel

Um bestmögliche Lernvoraussetzungen zu schaffen, wurden Seminarorte in der Kategorie von Vier- und Fünfsternhotels ausgewählt.

Die Hotelinformationen erhalten Sie mit der Anmeldebestätigung.

## Wir beraten Sie gerne



Dr. Jürgen Spickers  
Leiter Management-Seminare,  
Institut für Betriebswirtschaft  
(IfB-HSG) und Fokus  
«Inhouse-Projekte»  
Tel. ++41 (0)71 224 23 66  
[ifbinhouse@unisg.ch](mailto:ifbinhouse@unisg.ch)



Dr. Anna-Katharina Klöckner  
Leiterin öffentliche Seminare  
Tel. ++41 (0)71 224 24 43  
[management-seminare@  
unisg.ch](mailto:management-seminare@unisg.ch)

# Seminar-Kalender 2006/2007

## General Management

	Jan.	Feb.	März	April	Mai	Juni	Juli	Aug.	Sept.	Okt.	Nov.	Dez.
<b>Management-Seminar für obere Führungskräfte</b>												
St.Gallen (CH) 2007		21.-24.										
Öhningen (D) 2007		21.-24.										
Feusisberg (CH) 2007				09.-12.								
Lindau (DE) 2007					27.-30.							
Zürich (CH) 2007										07.-10.		
<b>Management-Seminar für mittlere Führungskräfte</b>												
St.Gallen (CH) 2007		07.-10.										
Wildhaus (CH) 2007			26.-28.									
Arbon (CH) 2007				10.-12.								
Steckborn (CH) 2007					28.-30.							
Maienfeld (CH) 2007						23.-25.						
Berlingen (CH) 2007								25.-27.				
St.Gallen (CH) 2007										22.-24.		
<b>Management-Seminar für Nachwuchskräfte</b>												
General Management I											20.-25. 2006	
St.Gallen (CH) 2007			05.-10.								19.-24.	
General Management II												06.-08.
St.Gallen (CH) 2007			29.-31.									
Management Tools												30.-02. 2006
Abtwil/Heiden (CH) 2007	24.-26. 2008				03.-05.							
Management Skills												07.-09. 2006
Steckborn (CH) 2007		14.-16. 2008				21.-23.						
<b>Management-Seminar für leitende Ärzte</b>												
St.Gallen (CH) 2008					28.-31.			13.-16. 2006				
Steckborn (CH) 2008					25.-28.					14.-17. 2006		
Davos (CH) 2008		14.-17. 2007					13.-16.					
Warth (CH) 2008			20.-23. 2007					10.-13.				
Luzern (CH) 2008				09.-12. 2007						28.-31.		
Essentials of Management	Ort und Datum auf Anfrage											

1. 2. 3. Durchführung

## Strategie & Organisation

	Jan.	Feb.	März	April	Mai	Juni	Juli	Aug.	Sept.	Okt.	Nov.	Dez.
<b>Strategisches Management</b>												
Öhningen (D) 2007					30.-02.							
<b>Gesamtunternehmensstrategie (Corporate Strategy)</b>												
Ermatingen (CH) 2007								22.-24.				
<b>Strateg. Prozessmanagement</b>												
Abtwil (CH) 2007								29.-01				
<b>Strategischer Wandel</b>												
Wildhaus (CH) 2007								11.-14.				
<b>PSF Forum</b>												
Zürich (CH) 2007						28.-29.						

## Fin. Führung u. Controlling

	Jan.	Feb.	März	April	Mai	Juni	Juli	Aug.	Sept.	Okt.	Nov.	Dez.
<b>Fin. Führung u. Controlling</b>												
Berlingen (CH) 2007						13.-16.						
Steckborn (CH) 2007							04.-07.					
Arbon (CH) 2007								22.-25.				
St.Gallen (CH) 2007									19.-22.			
<b>Controlling für Manager</b>												
Berlingen (CH) 2007				23.-26.								

## Kurzseminare

	Jan.	Feb.	März	April	Mai	Juni	Juli	Aug.	Sept.	Okt.	Nov.	Dez.
<b>Rhetorik für Führungskräfte</b>												
Zürich (CH) 2006											14.-15.	
Zürich (CH) 2007			20.-21.									
Weissbad (CH) 2007					08.-09.							
Zürich (CH) 2007									18.-19.			

# Anmeldeformular

Bitte heraustrennen und zurücksenden/faxen an:  
Management-Seminare, Institut für Betriebswirtschaft  
(IfB-HSG), Universität St.Gallen, Dufourstrasse 40 a,  
CH-9000 St.Gallen

Fax ++41 (0)71 224 28 84  
management-seminare@unisg.ch  
www.es.unisg.ch/management-seminare

Anmeldung für Seminar (ggf. Durchführung)

---

---

---

Name

---

Vorname

---

Titel

---

Stellung/Funktion

---

Korrespondenzadresse

Firma     Privat

Adresse

---

---

---

Telefon

---

e-mail

---

Rechnungsadresse

Firma     Privat

Adresse

---

---

---

Telefon

---

e-mail

---

Interesse an einem Inhouse-Seminar

Seminarthemen

---

---

---

Wie sind Sie auf die Management-Seminare, Institut für  
Betriebswirtschaft (IfB-HSG) aufmerksam geworden?

Broschüre

Inserat in Zeitung \_\_\_\_\_

Empfehlung Personalabteilung

Name: \_\_\_\_\_

Empfehlung Kollegen

Name: \_\_\_\_\_

andere: \_\_\_\_\_

Datum

---

Unterschrift

---

Mit meiner Unterschrift bestätige ich, dass ich die  
allgemeinen Hinweise/Geschäftsbedingungen gelesen  
habe.