

Wie man ein Process Center of Excellence aufbaut

Schritte, Vorteile und Best Practices

Einleitung

Prozessexzellenz ist das Fundament eines florierenden Unternehmens. Dennoch haben viele Organisationen Schwierigkeiten, einen konsequenten Fokus auf Verbesserungen aufrechtzuerhalten.

Ein Center of Excellence (CoE) bietet die Struktur und die Ressourcen, die notwendig sind, um kontinuierliche Optimierung voranzutreiben und sicherzustellen, dass die Abläufe effizient und effektiv bleiben.

Entdecken Sie, wie Sie ein Process Center of Excellence in unserem umfassenden Leitfaden entwickeln können.

Was ist ein Process Center of Excellence?

Ein Process Center of Excellence (CoE) ist eine spezialisierte Abteilung oder ein Team innerhalb einer Organisation, die sich der Verbesserung von Geschäftsprozessen widmet.

Das CoE identifiziert Verbesserungsbereiche, standardisiert Prozesse, stellt die Einhaltung der Vorschriften vor und schult die Mitarbeiter. Ein CoE hilft Ihrer Organisation, Kosten zu senken und ihre Leistung zu steigern, wenn sie richtig entwickelt und ausgeführt wird.

Jedes Unternehmen, unabhängig von seiner Größe, verfügt über Prozesse, die für den täglichen Abgang, die Mitarbeiterleistung und die Kundenzufriedenheit entscheidend sind.

Früher betrachteten Unternehmen die Erstellung von Prozesskarten oft als einmalige Aufgabe, aber um echte Prozessexzellenz zu erreichen, ist eine Kultur der kontinuierlichen Überwachung und Verbesserung erforderlich.

Die Vorteile eines Process Center of Excellence

Prozessexzellenz erfordert möglicherweise Zeit und finanzielle Investitionen, aber ihre langfristigen Anwendungen kommen Organisationen jeder Größe zugute.

Die Zentralisierung von Ressourcen und Fachwissen im Prozessmanagement kann Ihre Geschäftsplanung für die Zukunft unterstützen.

Schauen wir uns die vielen Vorteile der Entwicklung eines CoE an.

Produktivitäts- und Effizienzgewinne

Ein Process Center of Excellence (CoE) etabliert einen strukturierten Ansatz für das Prozessmanagement, der sich auf Standardisierung und kontinuierliche Verbesserung konzentriert.

Durch die Standardisierung von Praktiken in einer Organisation stellt ein CoE sicher, dass alle Teams die effektivsten und effizientesten Methoden zur Erledigung von Aufgaben anwenden, wodurch Variabilität reduziert und Ineffizienzen minimiert werden.

Redundanz wird beseitigt, Arbeitsabläufe werden konsistent ausgeführt und Mitarbeiter halten sich an Best Practices. Dies führt zu vorhersehbareren Ergebnissen, schnellerer Umsetzung und einer besseren Gesamtleistung.

Wie das National Institute of Standards and Technology (NIST) berichtete, erhöht effektives Geschäftsprozessmanagement oft die Produktivität um 50 %.

Kundenzufriedenheit

Kundenzufriedenheit ist alles. Du hast das alles schon einmal gehört, also sagen wir es nicht nochmal. Wenn Sie Ihren Kunden einen schnellen, qualitativ hochwertigen Service bieten können, werden sie für mehr zurückkommen. Prozessverbesserung ist ein wesentlicher Bestandteil der Abstimmung mit den Kundenanforderungen und dem Aufbau eines erfolgreichen Unternehmens.

Ein Process Center of Excellence stellt sicher, dass Geschäftsprozesse optimiert, konsistent und auf die Kundenbedürfnisse abgestimmt sind.

Durch die Standardisierung und kontinuierliche Verbesserung von Prozessen ermöglicht das CoE eine schnellere und zuverlässigere Lieferung von Produkten und Dienstleistungen, wodurch Fehler reduziert und die Qualität gesteigert wird.

Kunden profitieren von verbesserten Serviceniveaus, kürzeren Reaktionszeiten und präziseren Lösungen, die das gesamte Kundenerlebnis verbessern.

Laut BPM Trends geben über 70 % der europäischen Unternehmen an, dass das Geschäftsprozessmanagement die Kundenzufriedenheit erhöht.

Vorteile

Innovation

Innovation ist der Schlüssel, der kontinuierliches Geschäftswachstum ermöglicht. Ohne sie würde Ihr Unternehmen stagnieren und sich nicht anpassen können.

Ein CoE bietet das ideale Umfeld, um mit neuen Ideen, Technologien und Methoden innerhalb von Geschäftsprozessen zu experimentieren.

Durch die Förderung von Best Practices und kontinuierlicher Verbesserung ermutigt das CoE die Teams, kreative Lösungen zu finden, um Prozessineffizienzen und Engpässe zu beseitigen.

Es integriert zudem neue Technologien wie Automatisierung und KI in die Prozessoptimierung. Mit einer Innovationskultur können Organisationen sich schnell anpassen und innovative Lösungen auf den Markt bringen.

Abteilungsübergreifende Kommunikation

Kommunikationsausfälle oder Engpässe zwischen Teams und Abteilungen können sich negativ auf Geschäftsprozesse auswirken.

Die Einrichtung eines Center of Excellence kann Silos abbauen und Teams dazu ermutigen, Best Practices auszutauschen.

Ein dediziertes CoE bietet einen zentralen Knotenpunkt für Best Practices, verhindert Überarbeitungen und hilft Teams, sich auf unternehmensweite Ziele auszurichten.

Darüber hinaus können Teams, wenn das CoE eine Lösung nutzt, die ein Prozessrepository bietet, eine Zusammenarbeit auf nächster Ebene mit einer einzigen Wahrheitsquelle für alle prozessbezogenen Dokumente, Diagramme, Risiken und Kontrollen erreichen.

Wie funktioniert ein Process Center of Excellence?

Stellen Sie sich vor, Sie versuchen, die Unternehmenskultur mit Prozessexzellenz-Techniken in Einklang zu bringen. Große Unternehmen mit mehreren Abteilungen werden Schwierigkeiten haben, die Zustimmung zu gewinnen und die Einhaltung aller Beteiligten sicherzustellen. Hier spielt ein Process Center of Excellence eine Schlüsselrolle.

Diese Zentren sind Zentren für Best Practices, Informationen und Fachwissen. Sie ermöglichen es Organisationen außerdem, ein Prozessmanagement-Framework zu implementieren, das jeden Manager und Mitarbeiter befähigt, zu langfristigen Zielen beizutragen.

Egal, ob Sie ein kleines Unternehmen oder eine internationale Organisation haben, der Aufbau eines erfolgreichen Center of Excellence erfordert einen strategischen Ansatz.

Schritte zur Einrichtung eines Prozess-CoE

Jetzt, da Sie die Vorteile der Einrichtung von Centers of Excellence verstanden haben, ist es an der Zeit, das Wichtigste zu enthüllen: eines für Ihre Organisation zu schaffen. Es erfordert vorausschauendes Denken, Projektmanagement und eine proaktive Belegschaft, aber die langfristigen Vorteile überwiegen bei weitem den anfänglichen Einsatz.

1: Einen willigen Anführer finden

Was sind Ihre Gründe für die Gründung eines CoE? Möchten Sie Prozesse straffen, neue Automatisierungsmöglichkeiten erkunden oder sicherstellen, dass Geschäftseinheiten zusammenarbeiten können, um Prozessverbesserungen effektiver voranzutreiben? Unabhängig von Ihren Gründen ist es entscheidend, eine willige Führungskraft mit Expertise in Prozessexzellenz zu finden.

Die Bewertung bestehender Manager und Stakeholder im gesamten Unternehmen kann Ihnen helfen, Führungskräfte zu finden, die andere inspirieren. Wichtiger noch: Sie akzeptieren Ihre Ziele und stärken andere Stakeholder.

2: Entwicklung einer Prozessverbesserungs-Roadmap

Die Entwicklung einer Prozessverbesserungs-Roadmap für ein Exzellenzzentrum (CoE) beginnt mit einer gründlichen Bewertung der aktuellen Prozesse. Dies beinhaltet die Überprüfung bestehender Arbeitsabläufe, um Ineffizienzen, Engpässe und Verbesserungsmöglichkeiten zu identifizieren. Sobald die Bewertung abgeschlossen ist, kann das CoE Prozesse anhand ihrer potenziellen geschäftlichen Auswirkungen, Komplexität und der für die Optimierung erforderlichen Ressourcen priorisieren.

Der Fahrplan sollte definierte Zeitpläne, Ressourcen und klare Eigenverantwortung für jedes Prozessverbesserungsprojekt enthalten. Um den Erfolg zu gewährleisten, ist es entscheidend, Key Performance Indicators (KPIs) zu etablieren, die mit den strategischen Zielen der Organisation übereinstimmen, wie etwa die Verkürzung der Prozesszeiten, die Senkung der Kosten oder die Verbesserung der Qualität. Regelmäßige Überprüfungen und Rückkopplungsschleifen helfen dabei, die Roadmap zu verfeinern und kontinuierliche Prozessverbesserungen im Laufe der Zeit voranzutreiben.

3: Engagieren und kommunizieren

Effektive Kommunikation ist unerlässlich, um ein Process Center of Excellence in Betrieb zu nehmen. Sobald Sie begonnen haben, wichtige Stakeholder einzubinden, sammeln Sie deren Erkenntnisse und sichern Sie deren Unterstützung. Kommunizieren Sie klar die Ziele des CoE und die greifbaren Vorteile, die es bringen wird. Regelmäßige funktionsübergreifende Treffen einzurichten, um Zusammenarbeit und Transparenz zu fördern. Nutzen Sie digitale Tools (Slack, Teams usw.), um Fortschritte, Updates und verfügbare Ressourcen zu kommunizieren.

Wenn Sie eine klare Kommunikationsstrategie entwickeln, stellen Sie sicher, dass andere Abteilungen wichtige Informationen erhalten und die Vorteile und den Wert der Prozessexzellenz-Initiativen des CoE verstehen – was die Wahrscheinlichkeit von fortgesetztem Engagement und Investitionen erhöht.

4: Einbeziehen Sie Einzelpersonen

Beim Aufbau eines Center of Excellence ist es wichtig zu bedenken, dass einzelne Mitarbeiter für dessen Erfolg unerlässlich sind. Die Einführung neuer Mitarbeiter in das CoE und die Sicherstellung, dass es Fürsprecher gibt, die Unterstützung bieten, bedeutet, dass jeder Mitarbeiter die Rolle versteht, die er spielen kann.

Stellen Sie sicher, dass Sie fortlaufende Schulungen und Zugang zu einem zentralen Prozess-Repository bereitstellen, um die Einführung von Best Practices voranzutreiben und eine Kultur der kontinuierlichen Verbesserung zu fördern.



Best Practices zur Etablierung eines erfolgreichen CoE

Um die Vorteile Ihres CoE zu maximieren, ist es entscheidend, dass es korrekt strukturiert ist und mit den Zielen der Organisation übereinstimmt. Hier sind einige Best Practices, um häufige Herausforderungen zu bewältigen und Ihrem Zentrum eine Skalierung zu ermöglichen, die Bedürfnisse Ihrer Organisation anzupassen.

Technologie nutzen

Mit der Einführung fortschrittlicher Technologien, die Prozessexzellenzziele unterstützen können, haben heutige Unternehmen die Möglichkeit, kritische Geschäftsprozesse mühelos zu entdecken, zu gestalten und zu optimieren. CoEs sollten erstklassige Prozessintelligenzplattformen einsetzen, die Produktivität, Effizienz steigern und die Kundenzufriedenheit maximieren.

Suchen Sie nach einer All-in-One-Plattform wie Process360 Live, die Prozess-Mining, Prozessmodellierung und Prozesssimulation bietet. Mit diesen kombinierten Funktionen kann ein CoE Daten aus bestehenden IT-Systemen extrahieren, um eine vollständige, transparente Ansicht der tatsächlichen Prozessausführung zu erhalten. Von dort aus können sie die idealen zukünftigen Versionen dieser Prozesse entwerfen und diese kontinuierlich überwachen, um maximale Leistung sicherzustellen.

Und schließlich ermöglicht die Simulation ein risikofreies Testen jeder vorgeschlagenen Prozessänderung – das heißt, Teams können die positiven und negativen Konsequenzen verstehen, die wahrscheinlich auftreten werden.

Überprüfen und prüfen Sie regelmäßig Ihr CoE

Die regelmäßige Bewertung des Erfolgs Ihres Process Center of Excellence (CoE) ist unerlässlich, um eine kontinuierliche Verbesserung und Ausrichtung auf die Geschäftsziele sicherzustellen. Ein gut funktionierendes CoE sollte Innovation vorantreiben, Prozesse optimieren und Best Practices fördern, aber ohne fortlaufende Bewertung kann es leicht sein, dass die

Bemühungen stagnieren oder sich mit den sich wandelnden Bedürfnissen der Organisation nicht übereinstimmen.

Regelmäßige Bewertungen helfen dabei, Bereiche zu identifizieren, in denen Prozesse optimiert, Ressourcen besser verteilt werden können und wo das CoE mehr Wert bieten kann. Dieser proaktive Ansatz sorgt nicht nur dafür, dass das CoE effektiv und relevant bleibt, sondern fördert auch eine Kultur der Verantwortlichkeit und kontinuierlichen Lernens in der gesamten Organisation.

Feiert die Siege

Die Feier der Erfolge eines Process Center of Excellence (CoE) ist entscheidend, um Motivation, Teammoral und langfristigen Erfolg zu fördern.

Die Anerkennung von Erfolgen – sei es die Optimierung eines wichtigen Geschäftsprozesses, die Senkung der Betriebskosten oder die Steigerung der Kundenzufriedenheit – stärkt den Wert des CoE und hebt die positiven Auswirkungen seiner Initiativen hervor.

Die Feier dieser Erfolge fördert zudem Zusammenarbeit und Innovation, indem bewährte Praktiken präsentiert werden, die in der gesamten Organisation nachgebildet werden können.

Die öffentliche Anerkennung von Erfolgen stärkt nicht nur das Vertrauen der Teammitglieder, sondern signalisiert auch den Stakeholdern die greifbaren Vorteile einer Investition in kontinuierliche Prozessverbesserungen.

Es ist eine Gelegenheit, über Fortschritte nachzudenken, das Team zu beleben und weiteres Wachstum sowie Innovation zu inspirieren.

Minderung der Risiken und Herausforderungen im Zusammenhang mit einer COE

Herausforderungen werden zwangsläufig auftreten, wenn Sie ein CoE einrichten, aber zu wissen, wie man sie mindert, zahlt sich langfristig aus.

Widerstand gegen Veränderungen



Mitarbeiter könnten zögern, neue Prozesse und Arbeitsweisen zu übernehmen – Veränderungen sind schwierig!

Regelmäßige Kommunikation und die Sicherstellung, dass alle die Bedeutung der Änderungen verstehen, hilft dabei, Kritiker zu Enthusiasten zu machen.

Resource Allocation



Einige Organisationen – insbesondere kleinere Unternehmen – haben oft Schwierigkeiten, genügend Ressourcen bereitzustellen, um die Entwicklung eines Exzellenzzentrums zu unterstützen.

Die weitreichenden Vorteile von Prozessverbesserungen hervorzuheben – und selbst kleine Erfolge zu kommunizieren – können sicherstellen, dass Sie eine angemessene Investition erhalten.

Erfolgsmessung



Die Festlegung klarer Ziele und KPIs zu Beginn eines CoE ist entscheidend, um sicherzustellen, dass es der Organisation echten Mehrwert bietet.

Die Messung liefert zudem Einblicke in Bereiche, die angepasst werden müssen, um sicherzustellen, dass das CoE auf die sich wandelnden Bedürfnisse der Organisation abgestimmt bleibt.

Langfristige Auswirkungen aufrechterhalten



Es ist entscheidend, den Schwung eines CoE aufrechtzuerhalten, damit Prozessverbesserungsstrategien nicht ins Stocken geraten.

Stellen Sie sicher, dass die Führung weiterhin das CoE unterstützt, neue Interessengruppen gewinnt, um sich zu engagieren, Wert zu messen und zu kommunizieren sowie kontinuierliche Schulungen anzubieten, um den Erfolg zu sichern.

Einstieg: Ein bewährter Ansatz

Wie bereits besprochen, kann ein Process Center of Excellence einen tiefgreifenden Einfluss auf die Fähigkeit einer Organisation haben, echte Prozessexzellenz zu erreichen, Kosten zu senken, die Produktivität zu steigern und die Einhaltung interner Richtlinien und externer Vorschriften sicherzustellen.

Process360 Live von iGrafx befähigt Ihr CoE mit einer All-in-One-Prozessintelligenzlösung, die proaktive Entscheidungsfindung, Echtzeit-Zusammenarbeit und kontinuierliche Prozessoptimierung im Einklang mit den Geschäftszielen ermöglicht.

Kontaktieren Sie uns unter info@igrafx.com, um mehr darüber zu erfahren, wie Prozess-Mining, Design und Simulation Ihrem Unternehmen helfen können, seinen Erfolg mit einem CoE neu zu starten.

Process360Live

Entdecken

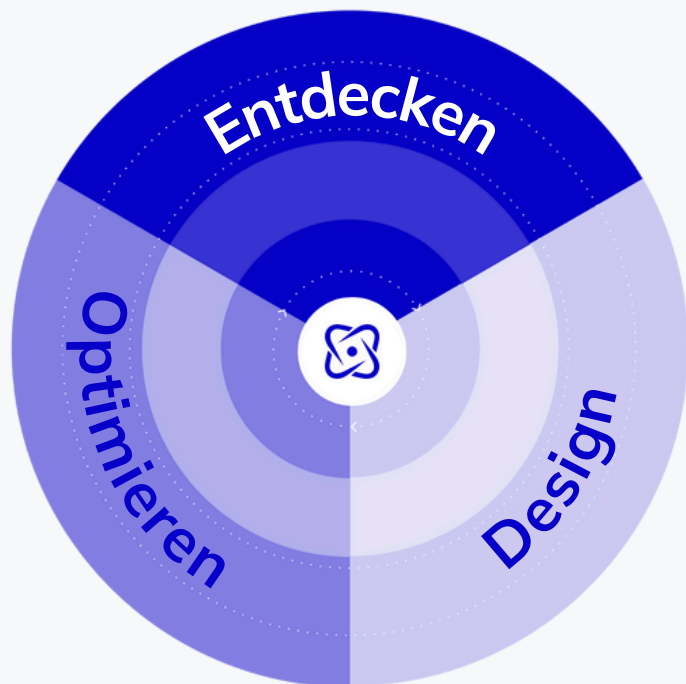
Entdecken Sie, wie Ihre Geschäftsprozesse heute ablaufen

Design

Entwickle die idealen zukünftigen Versionen deiner Prozesse

Optimieren

Prozesse für maximale Leistung optimieren



Nutzen Sie das Potenzial von Prozessintelligenz

Seit mehr als 30 Jahren liefert iGrafx Technologielösungen, die sich auf Geschäftsprozesse konzentrieren – insbesondere auf die kontinuierliche Optimierung dieser Prozesse.

Unsere All-in-One-Prozessintelligenz-Plattform Processes360 Live integriert nahtlos Prozess-Mining, Design, Simulation und Predictive Analytics. Unternehmen auf der ganzen Welt verlassen sich auf unsere Plattform, um die Produktivität zu steigern, Kosten zu senken und externe Vorschriften und interne Richtlinien einzuhalten. Mehr als 2.000 globale Unternehmen realisieren mit iGrafx einen Mehrwert.

Wenn Sie mehr über die Process360-Plattform von iGrafx erfahren möchten und darüber, wie Prozessintelligenz Ihnen helfen kann, Ihre Abläufe zu transformieren, sprechen Sie noch heute mit einem unserer Experten.

[Kontaktieren Sie uns](#)

