

White Paper

Prozessanalysen im Umfeld von IT-Organisationen

Leistungsangebot der Valora Consulting
für Behörden und öffentlich-rechtliche Institutionen

Valora Consulting GmbH

Gender-Erklärung:

Aus Gründen der Lesbarkeit und Übersichtlichkeit sowie in Orientierung an den grundsätzlichen Richtlinien der deutschen Rechtschreibung werden im vorliegenden Dokument nicht an allen Stellen explizit geschlechtsneutrale Begriffe verwendet. Soweit Begriffe wie z. B. „der/die Mitarbeiter“ (Singular/Plural) verwendet werden, wird darunter immer der Einbezug aller Geschlechter (m/w/d) verstanden.

Rechtliche Hinweise:

Die vorliegende Unterlage wurde von der Valora Consulting GmbH zur Information von Kunden und Interessenten zum Leistungsbereich „Prozessanalyse“ erstellt. Die hierin enthaltenen Informationen dürfen ausschließlich für interne Zwecke verwendet werden.

Eine Weitergabe dieser Unterlage oder von Teilen an Dritte ist untersagt und bedarf der expliziten schriftlichen Erlaubnis durch die Valora Consulting GmbH.

Alle Rechte vorbehalten.

© Valora Consulting GmbH, 2023

Inhaltsverzeichnis

1	Einleitung	4
1.1	Ziel einer IT-Prozessanalyse.....	4
1.2	Warum ist eine gute IT-Prozesslandschaft wichtig?.....	5
1.3	Prozessoptimierung - Was sind die Herausforderungen?.....	5
2	Vorgehensweise und Ablauf von Prozessanalysen	7
2.1	Grundlagen	7
2.2	Aufbau der Prozessbeschreibung.....	7
2.3	Wirkungspotenziale.....	8
2.4	Vorgehensweise und Struktur	10
2.5	Gegenstand der Analyse.....	12
3	Fallstudie: Prozessanalyse in Vorbereitung einer Systemeinführung	13
3.1	Optimierung der Geschäftsprozesse eines mittelständischen Unternehmens	13
3.1.1	Die Herausforderung.....	13
3.1.2	Die Vorgehensweise	13
3.1.3	Das Ergebnis	14
4	Über Valora Consulting GmbH	15
4.1	Unternehmensvorstellung	15
4.2	Unsere Leistungen	16
4.3	Kontakt.....	17
4.4	Referenzen	17

1 Einleitung

Dieses WhitePaper hat zum Ziel darzustellen, warum IT-Prozessoptimierung in dieser Zeit nicht mehr vernachlässigt werden darf, um die Unternehmensziele langfristig zu sichern.

Die Arbeitsabläufe jedes Mitarbeiters hängen an definierten Prozessen, die ihre Arbeit strukturieren und koordinieren. Je nach Unternehmen kann diese Struktur hochkomplex werden. Die Definition sowie die Optimierung von Prozessen ist keinesfalls eine einmalige Angelegenheit, sondern eine fortlaufende und dauerhafte Aufgabe aller Mitarbeiter.

Valora Consulting hat es sich zur Aufgabe gemacht Unternehmen sowie Organisationen und ihre Mitarbeiter bestmöglich auf diese Aufgabe vorzubereiten und dabei zu unterstützen.

Im Folgenden heben wir die Vorteile der Prozessoptimierung hervor und zeigen zudem Wege auf, wie Sie in Ihrem Unternehmen verbesserte Organisationsstrukturen etablieren können. Die nachfolgende Grafik veranschaulicht, in welchem Bereich des Prozessmanagement-Zyklus wir uns bei der Prozessanalyse befinden, nämlich ganz am Anfang. Dieser Schritt bildet somit die Basis für das komplette Prozessmanagement und ist daher auch besonders wichtig für alle darauf aufbauenden Schritte.

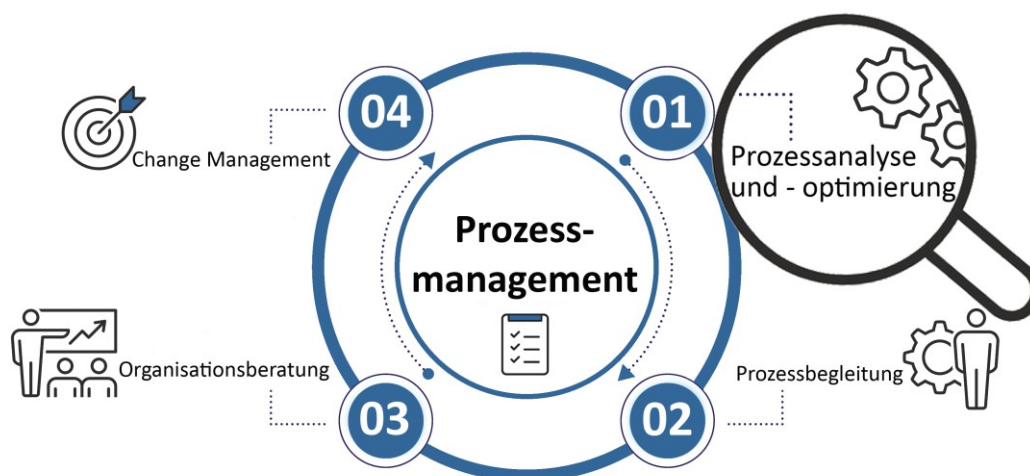


Abbildung 1: Prozessmanagement-Zyklus

1.1 Ziel einer IT-Prozessanalyse

Zuerst schauen wir uns an, was die eigentlichen Ziele einer IT-Prozessanalyse sind:

IT-Prozesse sind bestimmte Aktionen, die standardmäßig automatisiert, also mithilfe eines Programmes ablaufen. Es handelt sich dabei im Grunde genommen, um die Aneinanderreihung von Aktionen, die durch eine Software ausgeführt werden. Diese Aktionen können einerseits nacheinander und aufeinander aufbauend ablaufen. Andererseits gibt es auch

zeitgleich, also parallel zueinander ablaufende Teilprozesse. Der IT-Prozess an sich ist also die Gesamtheit aller aufeinander einwirkenden Vorgänge innerhalb eines Systems.

Unterschieden wird im Rahmen des Prozessmanagements in Ist-Prozesse und Soll-Prozesse. Die Ist-Prozesse sind dabei die aktuell im Unternehmen etablierten und gelebten Prozesse. Oftmals sind diese Prozesse umständlich, starr und wenig effizient. Visualisiert man die einzelnen Abläufe, können Probleme und Fehlerquellen in den Vorgängen erkannt werden. Diese Visualisierung geht der Definition eines Sollprozesses im besten Fall voraus.

1.2 Warum ist eine gute IT-Prozesslandschaft wichtig?

Prinzipiell können Unternehmensziele mit einem effizienten und optimierten Prozessmanagement schneller und kostengünstiger erreicht werden. Zusätzlich werden Risiken, die aus fehlerhaften Prozessen resultieren reduziert, da Kontrollfunktionen automatisiert ablaufen. Weitere Vorteile von optimierten IT-Prozessen sind

- Arbeitsschritte werden harmonisiert; Abläufe können dadurch effizienter gestaltet werden
- Fachkräftemangel kann über effizientere Prozessabläufe abgefangen werden
- Kosten werden eingespart
- die Transparenz wird erhöht
- die Qualität wird gesteigert
- die Kundenzufriedenheit wird im besten Fall ebenfalls gesteigert

1.3 Prozessoptimierung - Was sind die Herausforderungen?

Unklare Abläufe, Ineffizienz, Intransparenz, Unzufriedenheit und hohe Fehlerquoten sind nur die internen Herausforderungen, mit denen die Mitarbeiter eines Unternehmens konfrontiert werden.

Daneben gibt es weitere Hürden, die die Zusammenarbeit von außen erschweren. Gerade in diesen Zeiten sind Kostenerhöhungen an der Tagesordnung, dadurch steigt der Druck um die Wettbewerbsfähigkeit bei allen Beteiligten. Nicht nur national, sondern auch international wird die Konkurrenz immer härter. Dazu herrscht erheblicher Fachkräftemangel, was die Arbeitsbelastung für einzelne Mitarbeiter spürbar erhöht.

Daneben steht auch der kontinuierliche Wandel, mit dem einige Unternehmen kaum noch mithalten können, gerade dieser Wandel wird aber in Zukunft über die Fähigkeit konkurrenzfähig zu bleiben, entscheiden. Zu den steigenden Kosten sollten zusätzlich auch Investitionen getätigt werden, die die einzelnen Abteilungen stärker vernetzen, um bereichsübergreifende Arbeitsabläufe effizient zu gestalten.

Auch für die Mitarbeiter selbst kann es während der Umstellung zu Schwierigkeiten kommen. Vor allem sich auf neue Prozesse einzulassen und diese in den Arbeitsalltag zu integrieren. Eine Umstellung während des laufenden Betriebes fällt vielen schwer. Darüber

hinaus müssen auch gesetzliche Vorschriften, wie z. B. Dokumentationspflichten eingehalten, aber auch interne Vorschriften beachtet werden.

Nachfolgend eine kurze Zusammenfassung der häufigsten Herausforderungen:

Herausforderungen für das Unternehmen	Herausforderungen für die Mitarbeiter
<ul style="list-style-type: none">• Internationaler Wettbewerb• Kontinuierlicher Wandel / Wachstum• Bereichsübergreifende Arbeitsabläufe• Steigende Kosten• Ressourcen für Mitarbeiter-Onboarding	<ul style="list-style-type: none">• Prozesse koordinieren und etablieren• Umstellung während des laufenden Betriebes• Einhaltung gesetzlicher Vorschriften (z. B. Dokumentationspflichten)• Beachtung interner Vorschriften

Ein strukturiertes Prozessmanagement kann diese Herausforderungen stemmen, Fehlerpotenziale minimieren und allen Beteiligten die Klarheit geben, die Sie brauchen, um ihre Arbeit in zeit- und kostensparende Bahnen zu leiten. Die Umsetzung einer Prozessanalyse ist also auch eine Investition in ein nachhaltiges Wachstum Ihres Unternehmens oder Ihrer IT-Organisation.

Was ist zu tun, um den Herausforderungen entgegenzuwirken?

- Klare Abgrenzung von Prozessen und Aufgaben erforderlich
- Einblick der Mitarbeiter in vor- und nachgelagerte Prozessschritte schaffen
⇒ ganzheitlicher Überblick/Transparenz
- Sensibilisierung der Mitarbeiter beim Erkennen von Schwachstellen und Optimierungspotenzialen
- Definierte Prozesse sind von allen Mitarbeitern einzuhalten

Wie die Herausforderungen über ein strukturiertes Prozessmanagement und über die Prozessanalyse im Umfeld von IT-Organisationen im Speziellen angegangen werden können, wird in den folgenden Kapiteln näher beschrieben.

2 Vorgehensweise und Ablauf von Prozessanalysen

2.1 Grundlagen

Ziel einer Prozessanalyse ist nicht die bestmögliche Bearbeitung einzelner Funktionen, sondern die Ausrichtung der gesamten Ablauforganisation an den Qualitäts- und Leistungskriterien zur Erreichung eines bestmöglichen Gesamtergebnisses. Im Vordergrund der Veränderungen stehen Qualität, Wirtschaftlichkeit und Effizienz der Prozesse und der Ergebnisse.

Gegenstand der Prozessanalyse sind neben der Dokumentation der Prozesse sowie der Problembeschreibung entlang eines Prozesses (Medienbrüche, Verzögerung, zu viele Beteiligte etc.) auch die Möglichkeit Lösungswege zu einzelnen Problemen aufzuzeigen und abzustimmen. Definierte Lösungsansätze können den Umgang mit zukünftigen Problemsituationen erleichtern.

Im Hinblick auf die Ausrichtung der Prozesse werden mehrere Organisationsformen unterschieden, die wesentlichen Einfluss auf die Art der Aufgabenwahrnehmung und die Ablauforganisation haben.

Keine Optimierung einzelner Tätigkeiten

Die strukturierte Erfassung und Optimierung von Abläufen erfordert eine gesamtheitliche Sichtweise, die durch die Methodik der Prozessoptimierung unterstützt wird. Der prozessorientierte Ansatz geht nicht von einer Optimierung von einzelnen Tätigkeiten, sondern von der Optimierung von Ergebnissen und Abläufen aus.

2.2 Aufbau der Prozessbeschreibung

Jeder Prozess entspricht einer Kette von Teilaufgaben, die hintereinander erfüllt werden müssen. Alle Aufgaben werden als Prozessbestandteile strukturiert – zunächst unabhängig von der existierenden Strukturorganisation. Die konkrete Ausführungsebene („Tätigkeiten“) ist nicht Bestandteil der Prozessanalyse, da dies von den konkreten Rahmenbedingungen abhängt. Prozesse können damit alle Organisationseinheiten umfassen.

Jeder Prozess entspricht einer Kette von Aufgaben, die erfüllt werden müssen.

Das Prinzip der Prozessbeschreibung ist in der Abbildung 2 dargestellt. Während der Prozessanalyse werden dokumentiert:

- Phasen und Aufgaben
- Zuständigkeiten und Verantwortlichkeiten
- IT-Systeme zur Unterstützung
- Schnittstellen
- Qualitäts- und Leistungsmerkmale

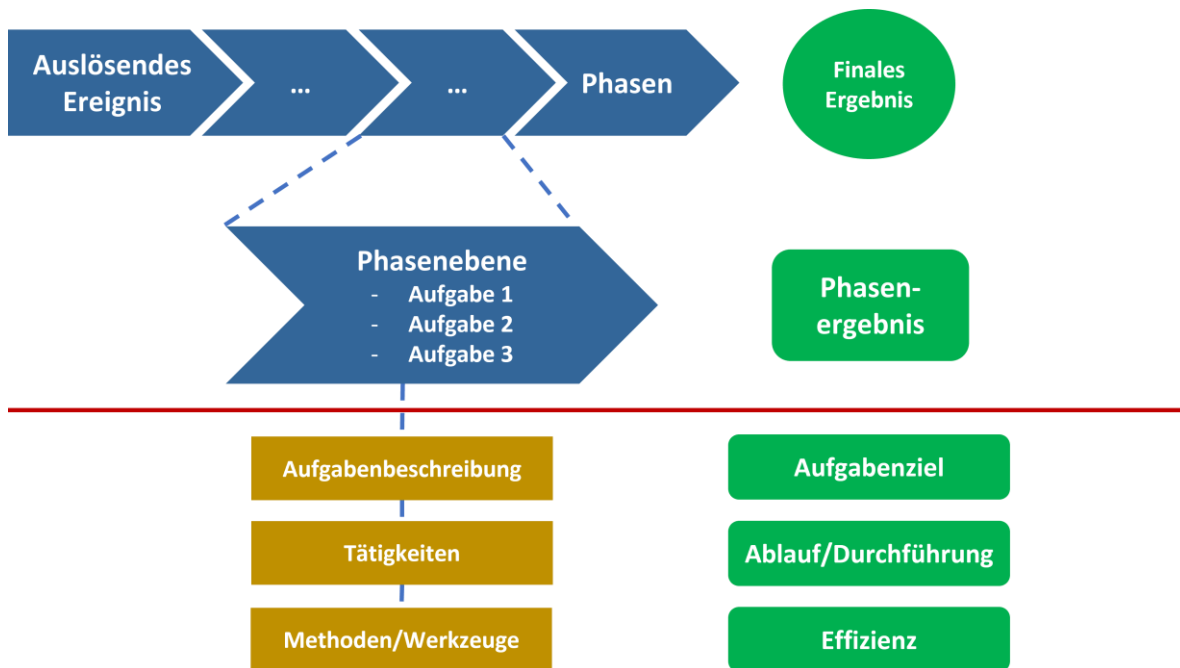


Abbildung 2: Aufbau der Prozessbeschreibung

Der hier dargestellte Aufbau einer Prozessbeschreibung bildet die Grundlage für Optimierungsbemühungen. Ihre Erarbeitung erfolgt in drei Schritten:

1. Prozesse abgrenzen
2. Prozessbewertungskriterien abstimmen
3. Prozesserstellungsstruktur (Ablauf) erarbeiten

Jeder Prozess unterteilt sich in Prozessphasen und Aufgaben, die zu einem definierten Ergebnis (und nicht zu einer Funktion oder Aufgaben) führen. Die konkrete (handlungsorientierte) Umsetzung der Aufgaben erfolgt auf der Tätigkeitsebene, unterhalb der roten Linie.

2.3 Wirkungspotenziale

Das der Prozessanalyse zugrunde liegende Prinzip von Wirkungspotenzialen ist in der folgenden Abbildung 3 verdeutlicht. Im Vordergrund muss die Aufgabenorientierung stehen, erst mit dem Einsatz von Werkzeugen/IT-Systemen ist eine Festlegung der Tätigkeitsebene sinnvoll.

Die Prozessbeschreibungen inkl. der Zuständigkeiten und Verantwortlichkeiten müssen sich daher auf die Aufgabenebene und die dort zu erbringenden Leistungen konzentrieren, die konkrete Art der Tätigkeit wird in diesen Prozessbeschreibungen bewusst offen gelassen, da die jeweiligen Tätigkeiten und deren Reihenfolge der Abarbeitung optimal nur im entsprechenden Kontext eines Unternehmens oder eine IT-Organisation erfolgen kann.

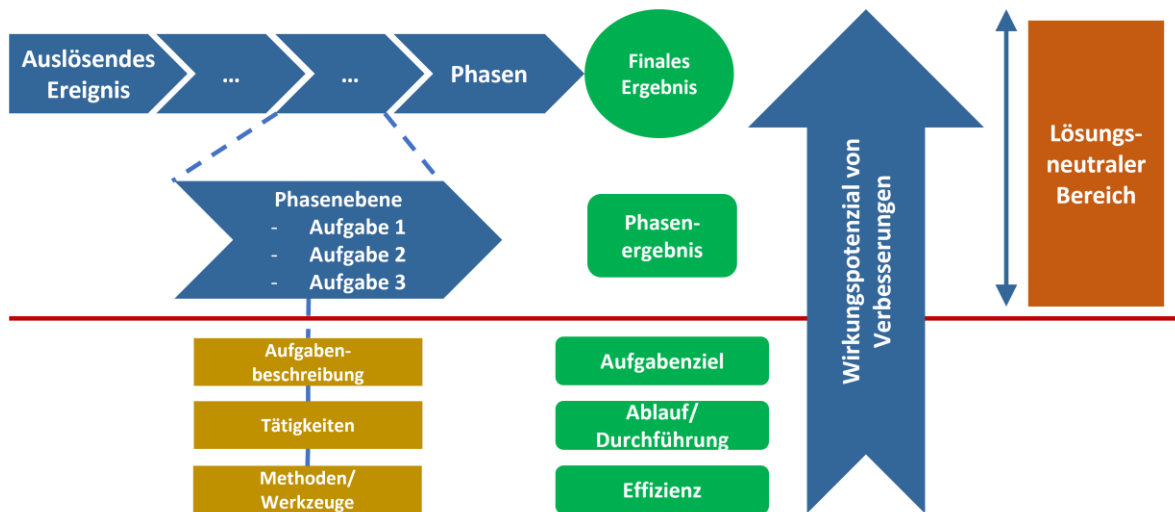


Abbildung 3: Wirkungspotenziale

Durch die in der Grafik gezeigte Strukturierung der Aufgaben nach ergebnisorientierten Prozessen werden diese als logische Aufgabenstruktur klar von der konkreten Arbeitsorganisation getrennt. Die konkrete Arbeitsorganisation umfasst dabei die erforderlichen Ressourcen (z. B. Mitarbeiter und notwendige Qualifikationen), erforderliche Daten/Informationen, zu beteiligende Organisationseinheiten sowie die Unterstützung mit Informations- und Kommunikationstechnik. Der gleiche Prozess kann unter Umständen durch verschiedene Alternativen der Arbeitsorganisation realisiert werden. Der Bereich oberhalb der konkreten Tätigkeitsebene kann somit auch als lösungsneutraler Bereich bezeichnet werden.

Eine Prozessbeschreibung soll:

- Das „finale Prozessergebnis“ in Form einer ergebnisrelevanten Wirkung aufzeigen
- Die für den gesamten Prozess gültigen Qualitäts- und Leistungsmerkmale benennen
- Die Beziehung einer Aufgabe zum „finalen Prozessergebnis“ aufzeigen
- Überprüfbare Zwischenergebnisse des Wertschöpfungsprozesses definieren
- Einsatzart und Einsatzumfang aller erforderlichen Ressourcen positionieren

Eine Prozessbeschreibung soll nicht:

- Lösungsformen beinhalten (also nicht das „wie“ (Tätigkeitsebene), sondern das „wozu“ aufzeigen)
- Die handlungsorientierte Umsetzung der Aufgaben vollziehen
- eine derzeitige Ablauf- oder Aufbauorganisation abbilden
- an derzeit verfügbaren Produkten oder Ressourcen gebunden sein.

2.4 Vorgehensweise und Struktur

Nachdem der Aufbau und die Wirkungspotentiale einer Prozessbeschreibung näher erläutert wurden, wird nun auf die Vorgehensweise eingegangen. Die Beschreibung eines Prozesses erfolgt zunächst unter Heranziehung folgender Fragestellungen:

- Wer ist der konkrete Nutznießer („Kunde“) dieser Leistung?
- Was erwartet der Nutznießer?
- Woraus leitet der Ergebnisverantwortliche Qualität und Leistung ab?
- Was ist das Ergebnis des einzelnen Prozesses?
- In welchen Stufen (Phasen) wird das Ergebnis erreicht?
- Welche Aufgaben sind zur Ergebnisreichung notwendig?

Im Folgenden werden die Prozesse gemäß folgender Struktur exemplarisch beschrieben bzw. modelliert.

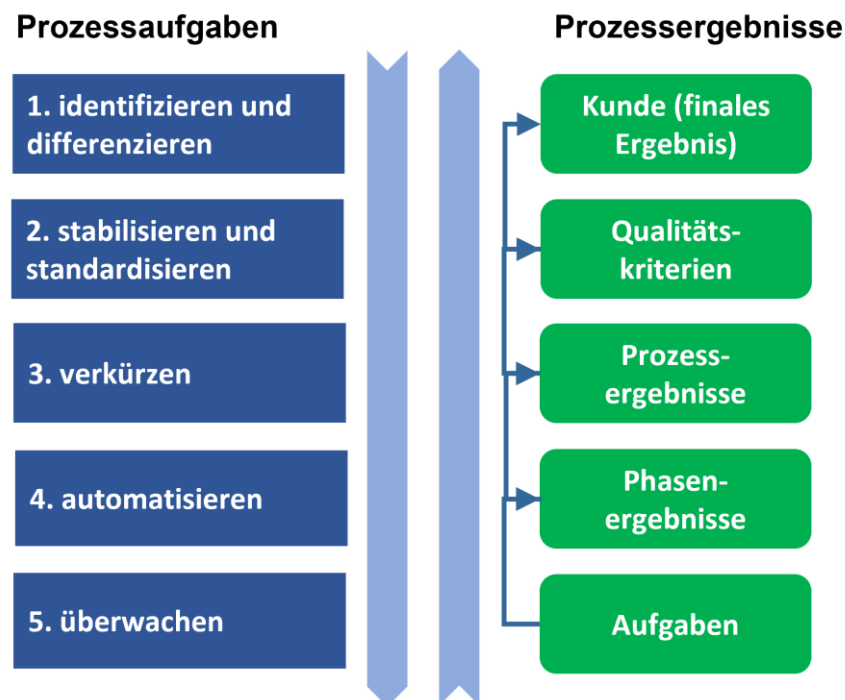


Abbildung 4: Prozessstruktur

Die Modellierung erfolgt aus Verständlichkeitsgründen zunächst in tabellarischer Form. Die Ergebnisse resultieren aus gemeinsamen Workshops und werden dann in eine grafische BPMN 2.0-Notation überführt.

Tabelle 1: Exemplarische Prozessbeschreibung in Tabellenform

Prozessbeschreibung			
Phase	Phasenergebnis	Einzelaufgaben	Merkmale
Bezeichnung der Phase	<ul style="list-style-type: none"> Beschreibung des erwarteten Phasenergebnisses und/oder Auflistung der wesentlichen Fragen, die bei Phasenende beantwortet sein müssen 	<ul style="list-style-type: none"> Auflistung der wichtigsten Einzelaufgaben zur Erreichung des Phasenergebnisses Die detaillierte Auflistung von Einzeltätigkeiten ist nicht Gegenstand der Prozessdarstellung 	<ul style="list-style-type: none"> Voraussetzung zur Aufgabenerledigung Qualitäts- und Leistungskriterien Erforderliche Daten/Informationen/Dokumente Fachspezifische IT-Unterstützung Auflistung der Zuständigkeiten je Einzelaufgabe <ul style="list-style-type: none"> * R = Verantwortlich * A = Autorisieren/Genehmigen * C = Consulted (beratend) * I = Informiert Bearbeitungsaufwand, Liege-/Wartezeiten bzw. Gesamtdauer

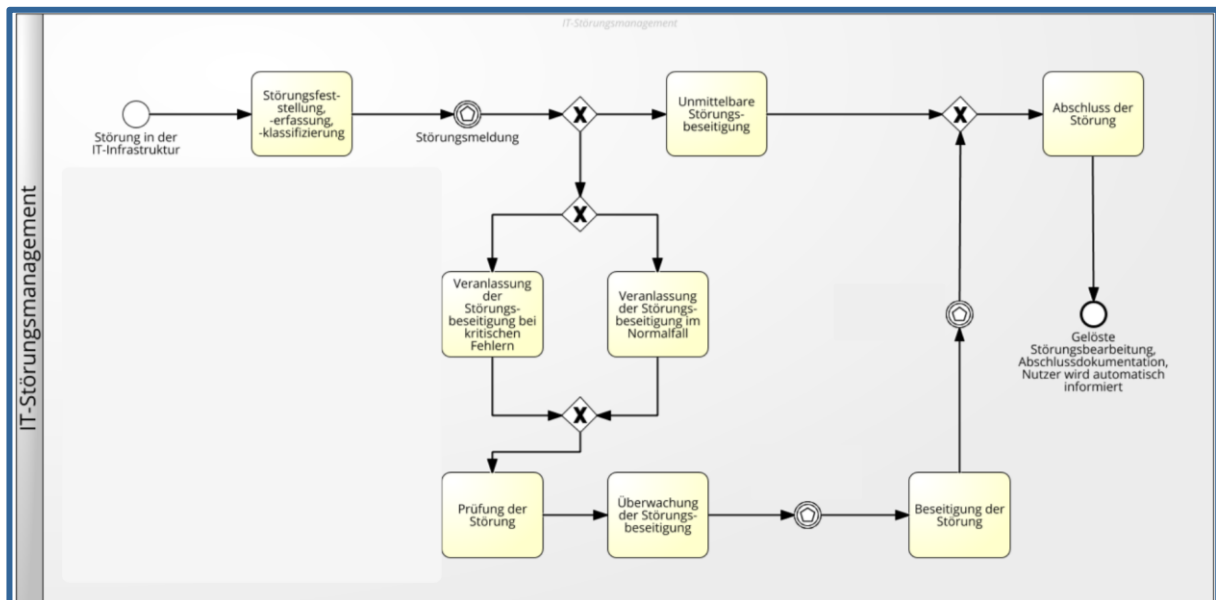


Abbildung 5: Exemplarische BPMN 2.0-Notation für einen IT-Prozess

Im weiteren Schritt der Prozessoptimierung ist es nun an der Zeit den genauen Analysegegenstand festzulegen.

2.5 Gegenstand der Analyse

Zunächst sollte der Geltungsbereich für die Analyse definiert werden. Für die Erhebung der Prozesse werden die relevanten Daten mittels strukturierter Methodik bspw. in Tabellenform zusammen mit den Stakeholdern erfasst. Ein Großteil der Datenerhebung erfolgt in einem Workshop-Format. Ergänzende Beschreibungen, Dokumente und Hinweise können ebenfalls mit den Beteiligten vor Ort oder remote abgestimmt werden. Anschließend werden die erhobenen Prozesse visualisiert. Im Rahmen der exemplarisch dokumentierten Prozessbeschreibungen werden ausschließlich die Phase, das Phasenergebnis und die Einzelaufgaben aufgeführt. Es wurde keine Modellierung auf Tätigkeitsebene vorgenommen, da es methodisch und praxisbezogenen keinen Nutzen bringt, wenn auf der Tätigkeitsebene Spezifikationen vorgenommen werden, die dann in der Praxis aufgrund der neuen IT-Systeme nicht umgesetzt werden können.

So gelingt der Workshop zur Prozessanalyse:

Die Prozessaufnahme kann mithilfe eines Wallpapers abgebildet werden. Die einzelnen Prozessschritte werden gemeinsam mit den Prozessbeteiligten erarbeitet, auf Papierkarten festgehalten und auf dem Wallpaper platziert. Anschließend kann die Übertragung in BPMN 2.0 erfolgen.

Alternativ kann die Erfassung in BPMN 2.0 direkt erfolgen. Voraussetzung dafür ist, dass alle Beteiligten den Vorgang gut sehen und nachvollziehen können, ggf. ist der Einsatz eines Beamers von Vorteil.

Kritische Denkweise der Prozessbeteiligten als Schlüssel:

Wichtig ist zudem die zielführende Teilnahme von Fachexperten, die einerseits mit der eigenen IT-Umgebung bestens vertraut sind und andererseits ausreichenden Abstand zu den festgefahrenen Prozessen mitbringen.

3 Fallstudie: Prozessanalyse in Vorbereitung einer Systemeinführung

Zur Verdeutlichung, dass sich dieser zu Beginn zugegebenermaßen recht hohe Aufwand einer Prozessanalyse für alle Beteiligten auszahlt, soll dieses Fallbeispiel dienen.

3.1 Optimierung der Geschäftsprozesse eines mittelständischen Unternehmens

Wettbewerbsfähigkeit ist heute wichtiger denn je. Um mit der vielfältigen Konkurrenz mithalten zu können, ist es notwendig leistungsfähige, moderne und optimierte Prozesse zu etablieren. Anhand des nachfolgenden Fallbeispiels werden wir die optimierten Geschäftsprozesse eines mittelständischen Unternehmens darstellen.

3.1.1 Die Herausforderung

Um das Unternehmen am Markt stabil zu halten und seine Wettbewerbsfähigkeit zu sichern, wurde die Einführung eines neuen EDV-Systems beschlossen. Diese Softwarelösung sollte sich unter anderem durch Nutzerfreundlichkeit, Flexibilität, Anpassungsfähigkeit an die individuellen Bedürfnisse des Unternehmens sowie Effizienz auszeichnen. Vor der Einführung sollten die bestehenden Prozesse ausführlich auf Fehlerquellen und Ineffizienzen hin untersucht und getestet werden. Die Erfahrungswerte hieraus sollten dann im neuen System für einfachere und effizientere Prozesse sorgen, unter Berücksichtigung von Best Practices. Die Hauptziele einer Prozessoptimierung sind in unserem Beispiel die Anwenderfreundlichkeit, Effizienz und Compliance.

Weitere Teilziele sind daneben:

- die Reduktion organisatorischer und technischer Schnittstellen
- ein höherer Automatisierungsgrad
- vereinfachte Wartungsmöglichkeiten
- eine verbesserte Anwenderzufriedenheit
- die effiziente Datenerfassung und -verarbeitung
- schnellere Prozessabläufe und verbesserte Zusammenarbeit aller Beteiligten

3.1.2 Die Vorgehensweise

Die Erfassung und Modellierung der bestehenden Kerngeschäftsprozesse bilden die Basis für deren spätere Optimierung. Die Prüfung der bestehenden Prozesse und Identifizierung von Optimierungspotenzialen werden dokumentiert und den Entscheidungsträgern zur Analyse und Bewertung zur Verfügung gestellt. Die aufschlussreichen Erkenntnisse daraus werden auch den Anwendern nähergebracht und können dadurch Stück für Stück verändert und in die neue Prozesslandschaft überführt werden.

3.1.3 Das Ergebnis

Der geplanten Einführung des EDV-Systems ist der Mittelständler jetzt einen Schritt nähergekommen. Das Unternehmen hat durch die Prozessanalyse und der nachfolgenden Einführung des EDV-Systems und den somit optimierten Geschäftsprozessen eine messbare Ertragssteigerung erreicht. Die Mitarbeiter haben mehr Einblick in vor- und nachgelagerte Prozesse erhalten und können somit die Arbeitsabläufe aufgrund des gewonnenen Verständnisses besser durchdringen. Das verbessert die Kommunikation mit anderen Abteilungen.

Die Entlastung eines gut genutzten Systems führt zusätzlich zu freien Kapazitäten, die die Bediener nun für alternative Aufgaben aufbringen können. In Zeiten des größer werdenden Fachkräftemangels und dem Wettbewerb um qualifizierte Arbeitskräfte ein gewinnbringender Vorteil.

Bestehende Prozesse können nun auch besser hinterfragt und bei Bedarf angepasst werden. Fehlerquellen und Risiken wird somit vorgebeugt und es entsteht eine Akzeptanz für die fortlaufende Qualitätssicherung und Optimierung bei den Beschäftigten. Der kontinuierliche Verbesserungsprozess ist in der untenstehenden Grafik zusammengefasst:

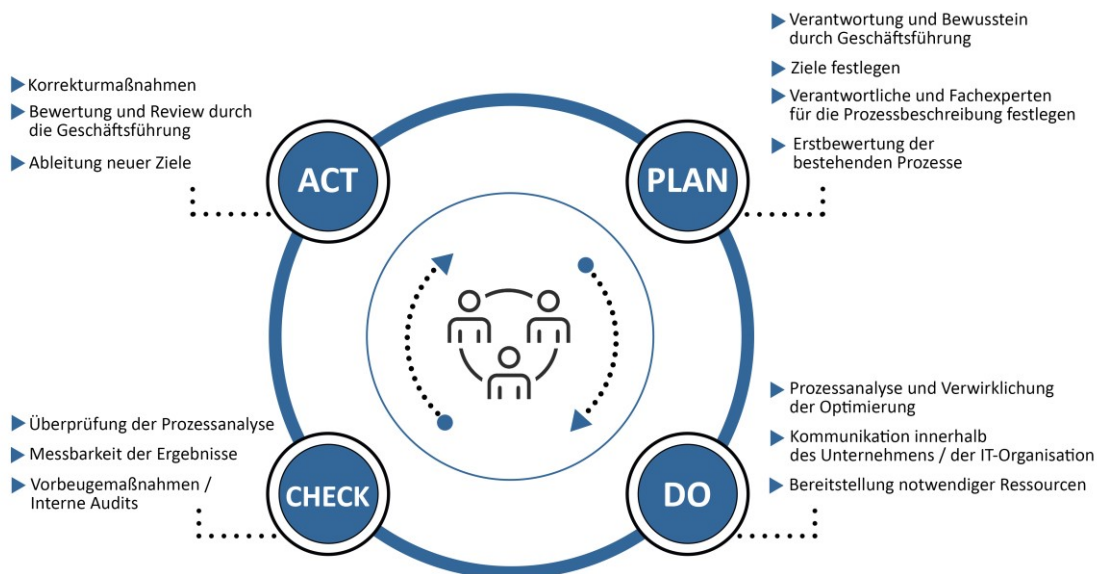


Abbildung 6: Kontinuierlicher Verbesserungsprozess

4 Über Valora Consulting GmbH

4.1 Unternehmensvorstellung

Valora Consulting ist ein unabhängiges und von Einzelpersonen getragenes Beratungsunternehmen, das vor allem Kunden der öffentlichen Verwaltung, öffentlich-rechtlichen Institutionen und Sicherheitsbehörden (z. B. Polizeien von Bund und Ländern) berät und unterstützt. Valora Consulting verfügt über langjährige und umfassende Expertise im Bereich Prozessmanagement und Prozessoptimierung. Die Gesellschafter von Valora Consulting sind Privatpersonen, die aktiv das Beratungsgeschäft unterstützen und fördern.

Unabhängig von produkt- oder herstellergetriebenen Interessen berät Valora Consulting ihre Auftraggeber objektiv und neutral.

Als Management- und Technologieberatung können wir zudem auf eine Vielzahl von Beratungsleistungen zu ergänzenden Themenstellungen verweisen, die neben der Prozessanalyse speziell im IT- und Organisationsbereich angesiedelt sind.

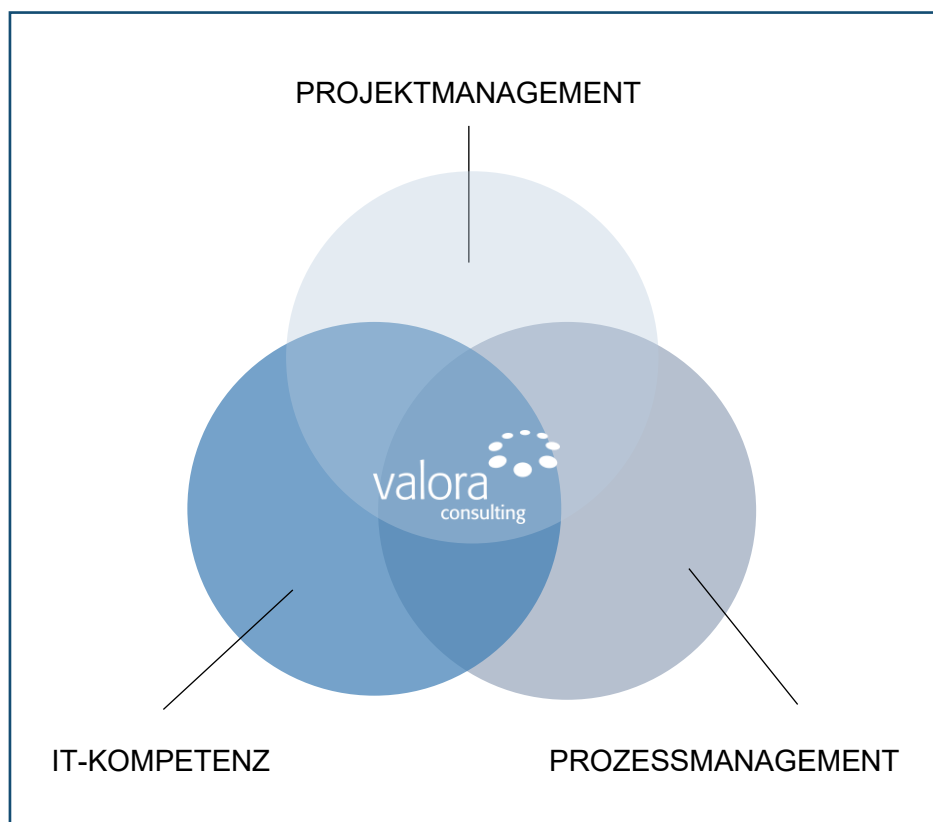


Abbildung 7: Darstellung der Unternehmenskompetenz

4.2 Unsere Leistungen

Unternehmensintern fällt es häufig schwer, die etablierten Prozesse objektiv und neutral zu betrachten sowie innovative Lösungen zu finden. Die Widerstände können groß sein, daher ist es in den meisten Fällen sinnvoll externe Unterstützung anzufordern, mit deren Rücken- deckung Veränderungen einfacher durchgesetzt werden können.

BERATUNGS- UND UNTERSTÜTZUNGSLEISTUNGEN IN DER ORGANISATIONS- UND PROZESSANALYSE

Prozessanalysen nach BPMN 2.0

Strukturierte Erhebungsmethodik und Datenanalyse

Prozessmanagement | Moderation

- IST-/SOLL Analysen
- Stakeholder-Analyse und Kommunikation
- Kennzahlenerhebung in Workshops und Interviews
- Prozessvisualisierung der Ergebnisse
- Erhebung des Optimierungsbedarfs
- Erstellung von Organisationsstrategien und Lösungskonzepten

Das Beratungsspektrum von Valora Consulting umfasst zudem die folgenden Leistungen:

- Projektmanagement, Projektcontrolling
- Prozessmanagement / Prozessanalyse
- IT-Strategien und IT-Konzepte (Hardware, Software, Netzinfrastrukturen etc.)
- IT-Organisation und IT-Prozesse
- IT-Sicherheitskonzepte und laufende Sicherheits-/Datenschutz-Begleitung
- Personalkonzepte und -bemessungen im IT-Bereich
- Wirtschaftlichkeitsbetrachtungen und -berechnungen
- Technologische und organisatorische Gutachten
- Ausschreibungsunterstützung

Unser Portfolio hat sich bereits für viele unserer Kunden bewährt.

Auf unserer **Homepage** finden Sie Informationen zu weiteren Themen, die relevant für Sie sein könnten:

<https://valora-consulting.com/>

Wenn Sie sich für unseren **Newsletter** rund um Vergaberechtsthemen anmelden wollen, schreiben Sie uns bitte eine E-Mail an: info@valora-consulting.com

Fordern Sie gerne auch unser WhitePaper zur **Ausschreibungsunterstützung** an.

Wenn Sie weitere Fragen haben, kontaktieren Sie uns gerne.

4.3 Kontakt

Das Team von Valora Consulting steht Ihnen für Rückfragen zu Ihrem Prozessoptimierungsprojekt gerne zur Verfügung. Nehmen Sie Kontakt mit uns auf.

Standort: Berlin

Valora Consulting GmbH
Hardenbergstraße 9
10623 Berlin
Telefon: +49 30 8877-3701

Standort: Wiesbaden

Valora Consulting GmbH
Friedrichstraße 9
65185 Wiesbaden
Telefon: +49 69 7675 4113

E-Mail: info@valoragroup.com

4.4 Referenzen

Valora Consulting hat bereits zahlreiche Auftraggeber in einer Vielzahl von Organisationsuntersuchungen und Beschaffungsprojekten unterstützt. Aussagekräftige Referenzen finden Sie hier: <https://valora-consulting.com/referenzen/> oder detailliert auf Anfrage.