

PROZESSANALYSEN



„Optimierte Prozesse fördern Qualität, Leistung und Zufriedenheit“



Lötscher & Renggli AG
St. Georg-Strasse 2a
CH-6210 Sursee
Tel.: +41 / 41 925 84 14
Fax: +41 / 41 925 84 01
info@swissbenchmark.ch
www.swissbenchmark.ch

SwissBenchmark - Ihr Partner für Befragungen & Analysen

Wir sind ein führendes Institut für Mitarbeiter- und Kundenumfragen. **SwissBenchmark** ist eine umfassende Dienstleistung von Lötscher & Renggli AG, Unternehmensentwicklung mit Hauptsitz in Sursee. Zertifizierte Dienstleistungen, innovative Technologien und die 20-jährige Erfahrung aus anspruchsvollen Projekten garantieren für höchste Qualitätsansprüche und professionelle Umsetzung.

SwissBenchmark zeichnet sich aus durch ein sehr differenziertes Leistungsangebot. Jedes Projekt wird individuell auf die Bedürfnisse des Kunden ausgerichtet. Methodisch korrekte Vorgehensweisen führen zu fundierten und aussagekräftigen Ergebnissen, welche als Grundlage für weitsichtige Entscheidungen und gezielte Massnahmen dienen. Anonymisierte Benchmark-Kennzahlen ergänzen das Dienstleistungsangebot.

Der Fokus von **SwissBenchmark** liegt in der individuellen Betreuung unserer Kunden. Wir verstehen uns als kompetenter und spezialisierter Partner für Befragungsdienstleistungen rund um Mitarbeiter- und Kundenzufriedenheitsanalysen.

Inhalt dieser Dokumentation:

- Übersicht Prozessanalysen
- Module Prozessanalysen
- Projektphasen



Übersicht Prozessanalysen

Effiziente und bedürfnisgerechte Prozesse unterstützen alle Beteiligten bei der wirtschaftlichen und kundenorientierten Auftragsabwicklung sowie bei der strategischen Planung und Weiterentwicklung der Unternehmung. Das Team von **SwissBenchmark** betreut seit vielen Jahren Unternehmungen und Institutionen aus verschiedenen Branchen beim Aufbau von Managementsystemen nach ISO 9001:2000, ISO 14000, FSC, EDUQA, EKAS etc.

Die stetige Optimierung und Weiterentwicklung von internen und externen Prozessabläufen erfordert eine regelmässige Analyse der aktuellen Gegebenheiten. In Anlehnung an diese hohen Ansprüche haben wir verschiedene Module zur gezielten Analyse von Prozessen und Organisationsstrukturen entwickelt, um den Verantwortlichen der Unternehmung wertvolle Erkenntnisse und Entscheidungsgrundlagen zur Verfügung zu stellen.



Module Prozessanalysen

GLOBAL

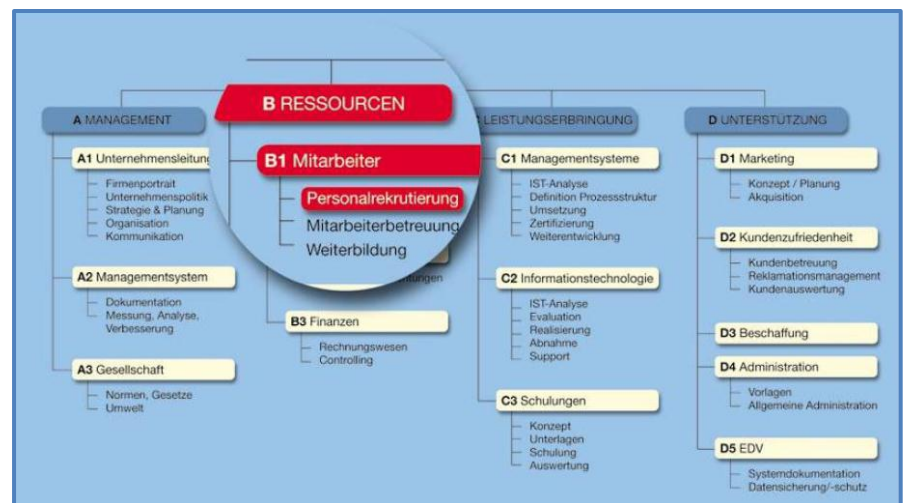
Ganzheitliche Überprüfung der Unternehmensprozesse

ZOOM

Gezielte Analyse einzelner Teilprozesse oder Normkriterien

GLOBAL

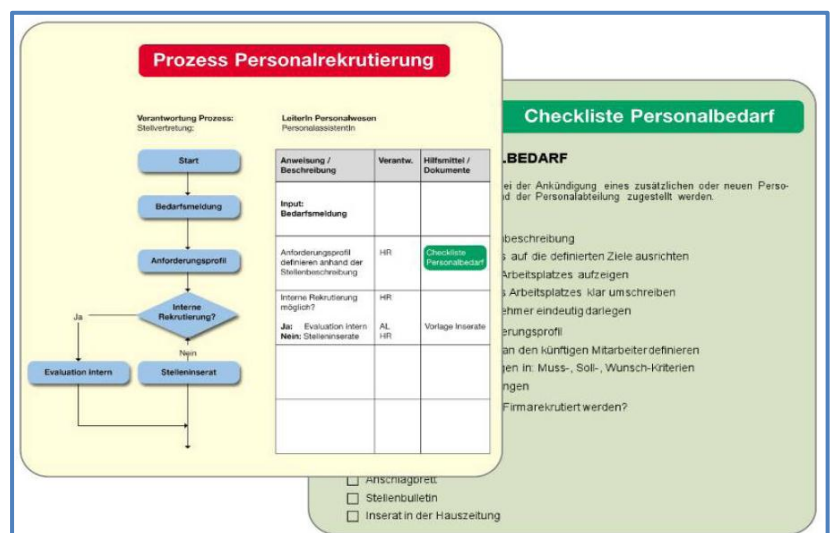
Die Global-Analyse verfolgt das Ziel, die Unternehmensprozesse nach festgelegten Kriterien zu überprüfen. Die Analyse wird in Form von Prozessaudits oder der Ermittlung von Prozessmessgrößen durchgeführt. Dabei können auch gängige Normen wie ISO 9001:2000, Umweltmanagement, Arbeitssicherheit etc. zur Anwendung kommen.



- Ermittlung von Stärken und Schwächen der Unternehmensstruktur
- Analyse der Nahtstellen
- Lokalisieren von Optimierungspotenzial zur Unternehmensentwicklung
- Überprüfung spezifischer Normforderungen
- Förderung der internen und externen Zusammenarbeit

ZOOM

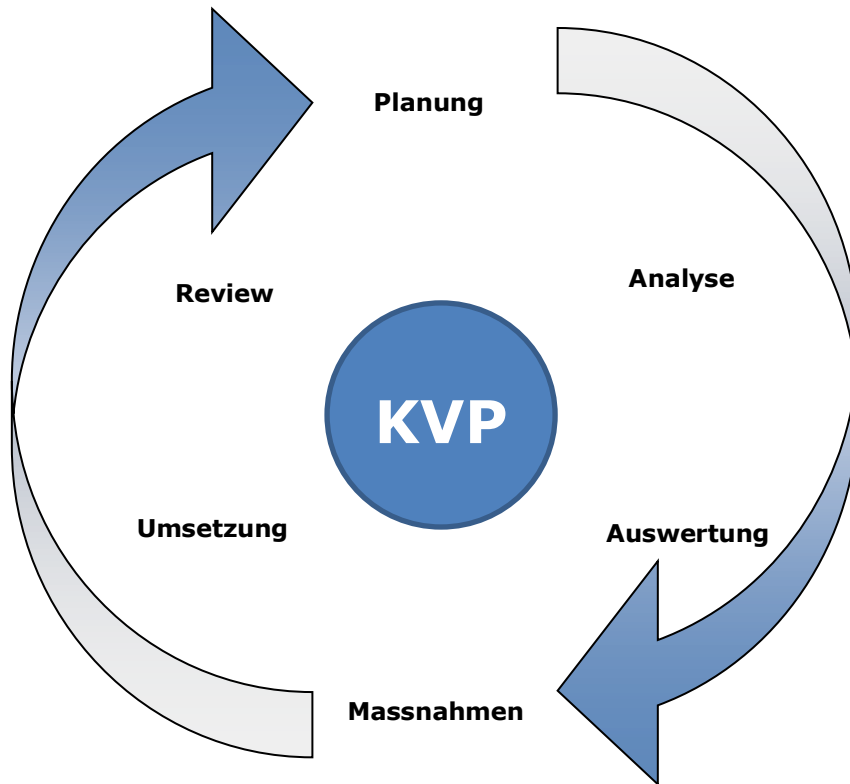
Mit der Unterstützung der Zoom-Analyse werden einzelne Kernprozesse oder Subprozesse nach festgelegten Kriterien überprüft. Der Prozessbeherrschung und Prozessoptimierung sowie der Ermittlung von quantifizierbaren Messgrößen wird besondere Beachtung geschenkt.



- Ermittlung von Stärken und Schwächen einzelner Kern- oder Subprozesse
- Lokalisierung von Schwachstellen und Ineffizienz
- Aufdecken von Optimierungspotenzial

Projektphasen

Die Erkenntnisse aus den Prozessanalysen unterstützen den **Kontinuierlichen Verbesserungsprozess** der Gesamtunternehmung oder einzelner Bereiche und Subprozesse.



Planung

Die Wahl der Analysemethode (Audit, Interview, Befragung, Assessment) wird projektbezogen geplant und auf die Bedürfnisse der Unternehmung und deren Prozesse ausgerichtet. Bestehende Strukturen oder Führungsinstrumente (Managementsysteme, Normen etc.) werden bedürfnisgerecht in die Gesamtanalyse integriert.

Analyse

Die Prozessanalysen werden durch kompetente und spezialisierte Projektteams oder Auditoren durchgeführt. Neben Interviews vor Ort kommen auch modernste Telefon- und Internettechnologien zum Einsatz. Bei Bedarf werden die vielseitigen Befragungsmethoden kombiniert, um möglichst breit abgestützte Informationsquellen zu erschliessen.

Auswertung

Die Ergebnisse der Analyse werden in einem umfassenden Bericht dokumentiert. Schwachstellen, Quickwins sowie Hinweise und Anregungen werden nach Prioritäten gegliedert. Abweichungen zu Normforderungen werden festgehalten und mögliches Verbesserungspotenzial aufgezeigt.

Massnahmen

Basierend auf dem Analysebericht werden die sogenannten Quickwins umgehend realisiert und weiterführende Massnahmen mit den verantwortlichen Prozessownern definiert.

Umsetzung und Review

Konsequente Umsetzung der festgelegten Massnahmen. Überprüfung der Umsetzungsarbeiten und Durchführung allfälliger Erfolgskontrollen.