

Organisationsentwicklung

C.M.B.S.
Communication Management Business Solutions

Roggensteiner Strasse 23 F
D-82140 Olching bei München

Telefon: +49 8142 / 449 759
Fax: +49 8142 / 449 760

e-mail: contact.us@cmbs.de
Web: www.cmbs.de

Inhaltsverzeichnis Personalentwicklung:

.....auf ein Wort.....

Leistungsübersicht: Organisationsentwicklung

- ⇒ Change Management
- ⇒ Prozessmanagement und Outsourcing von Prozessen
- ⇒ Qualitätsmanagement
- ⇒ Potentialanalyse (sogen. Unternehmens-Assessment)
- ⇒ Contact Center Organisation und Customer

Relationship Management

- ⇒ KVP und Kaizen
 - als Alternativen oder Ergänzung zum ‚Betrieblichen Vorschlagswesen‘



.....auf ein Wort.....

Der eine wartet, dass die Zeit sich wandelt,
der andere packt sie kräftig an - und handelt!

Dante Alighieri

Die C.M.B.S.

Communication Management und Business Solutions

Kommunikation stellt das zentrale Element der Führung und Entwicklung von Personen und Organisationen dar. Zielgerichtet und kompetent eingesetzt gewährleistet sie Fortschritt in der kontinuierlichen Entwicklung von Mitarbeitern, Kunden, Partnern und Organisationen. Die individuelle Gestaltung bildet ein wesentliches Unterscheidungskriterium am Markt bei austauschbaren Produkten.



Höchste Flexibilität prägt als weiteres wesentliches Merkmal unsere heutige Welt.

Wir begegnen diesen Anforderungen mit modular aufgebauten Lösungsbausteinen und Dienstleistungsangeboten. So können wir Sie sehr individuell, praxisnah und flexibel an Ihren Baustellen unterstützen. Das Team der **C.M.B.S.** begleitet Sie, den Auftraggeber, –je nach Wunsch- von der Ideenfindung, über Konzeptionierung und Umsetzung bis hin zur Erfolgsmessung. Das

Bausteinprinzip ermöglicht es Ihnen zeitnah Basisbestandteile einzusetzen und entsprechend Ihrer Ressourcen die nächsten Schritte zu dem für Sie besten Zeitpunkt anzugehen, ohne dass Sie wieder bei Null beginnen müssen.

Seit 2002 berät die **C.M.B.S.** Unternehmen verschiedener Branchen in den Bereichen Personalentwicklung und Organisationsentwicklung mit diversen Schwerpunkten wie Kommunikation, Qualitäts-, Projekt- oder Prozessmanagement und vielen Themen mehr.

Dabei ist der oberste Grundsatz der **C.M.B.S.**,

- ⇒ ein Auftrag gilt erst dann als abgeschlossen, wenn der Auftraggeber das Veränderte alleine managen kann und zufrieden ist.

Auf unseren Internetseiten erfahren Sie Näheres zu unserem Serviceangebot. Natürlich gibt ein persönliches Gespräch sehr viel mehr Einblick, doch vielleicht können Sie auch so schon vorab herausfinden, ob Ihnen unser Angebot und unsere Vorgehensweise zusagen.

Organisationsentwicklung

Die Herausforderungen in der Organisationsentwicklung sind so vielfältig wie die Einflüsse, die auf die Organisationen wirken. Dabei spielen externen Faktoren (z.B. Kunden) eine ebenso wichtige Rolle wie die internen Kräfte (z.B. motivierte Mitarbeiterteams).

Unser Beratungsansatz hat das ganze Unternehmen im Focus - bei maximaler Flexibilität.

Wollen Sie zunächst nur Teilbereiche angehen?
Sie können bei späteren Entwicklungsschritten nahtlos und Ressourcen sparend an die bisherigen Ergebnisse anknüpfen.



Unser Leistungsangebot im Bereich Organisationsentwicklung

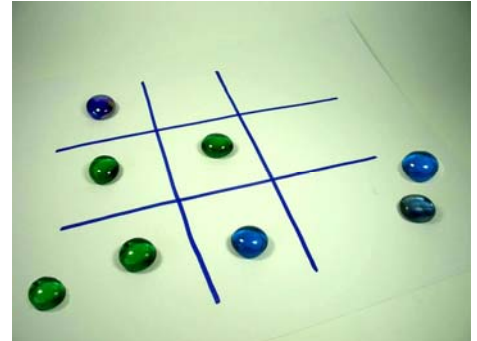
finden Sie auf den nachfolgenden Seiten zu den untenstehenden Themenbereichen:

- ⇒ Change Management
- ⇒ Prozessmanagement und Outsourcing von Prozessen
- ⇒ Qualitätsmanagement
- ⇒ Potentialanalyse (auch Unternehmens - Assessment genannt)
- ⇒ Contact Center Organisation und Customer Relationship Management
- ⇒ KVP und Kaizen
 - als Alternativen oder Ergänzung zum ‚Betrieblichen Vorschlagswesen‘

Prozessmanagement

Sich schnell entwickelnde Märkte erfordern ebenso schnell getroffene und richtige Unternehmensentscheidungen. Klar definierte Organisationsstrukturen und Prozesse sind dabei eine wesentliche Voraussetzung. Berücksichtigt werden dabei folgende Möglichkeiten:

- Outsourcing von Prozessen, Einbinden von Dienstleistungsanbietern
- Qualitätsmanagement
- KVP und Kaizen
- Contact Center Organisation
- Customer Relationship Management-Gestaltung



Ihr Nutzen:

- ⇒ kosteneffiziente Leistungserbringung
- ⇒ funktionierendes Qualitätsmanagement
- ⇒ schnelle Erfolge bei nachvollziehbarem Aufwand für die Mitarbeiter

Leistungen in der Vorbereitungsphase

- ⇒ Ermittlung einer für Sie optimalen Implementierungsstrategie
- ⇒ Definition der Prozessmethodik
- ⇒ Auswahl eines geeigneten Prozessmanagementtools

Leistungen in der Durchführungsphase

- ⇒ Einführung eines mehrstufigen Methodenprozesses, der gerade im operativen Arbeitsbetrieb Ressourcen schont.
- ⇒ Erarbeitung eines Lastenheftes
- ⇒ Ausschreibungsverfahren
- ⇒ Implementierung der erforderlichen Methodenkompetenz

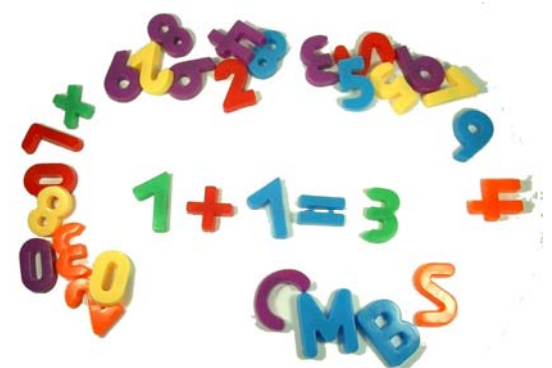
Leistungen in der Nachbereitungsphase

- ⇒ Coaching der Mitarbeiter im Alltag eines Prozessmanagement
- ⇒ Sensibilisierung auf Ansätze der Prozessoptimierung

Outsourcing von Prozessen

Die Konzentration auf Kernkompetenzen veranlasst immer mehr Unternehmen, ganze Einheiten oder Prozesse auszugliedern. Damit eine solche Entscheidung auch langfristig Sinn macht, ist eine Reihe von Faktoren bereits im Vorfeld zu prüfen.

C.M.B.S unterstützt Sie gerne im gesamten Prozess der Entscheidungsfindung mit ihrem Wissen, damit Sie eine strategisch sinnvolle und wirtschaftlich tragfähige Lösung finden.



Ihr Nutzen:

- ⇒ Objektive Erstellung einer Kosten-Nutzen-Analyse unter Hinzuziehung von Marktvergleichen und Erfahrungswerten für oder gegen ein Outsourcing
- ⇒ Gewinnung von Erkenntnissen zur Verbesserung der aktuellen Verfahrensweisen.

Leistungen in der Vorbereitungsphase

- ⇒ Definition eindeutiger Ziele
- ⇒ Kosten-Nutzen-Analyse

Leistungen in der Durchführungsphase

- ⇒ Ermittlung relevanter Daten
- ⇒ Kosten-Nutzen-Analyse und Maßnahmenkatalog
- ⇒ Erarbeitung von Alternativen und Ausschreibungsverfahren
- ⇒ Definition der Schnittstellen und des Prozessdesigns
- ⇒ Vereinbarung von Service-Level-Agreements
- ⇒ Aufbau des notwendigen Qualitätsmanagements und Audit Systems

Leistungen in der Nachbereitungsphase

- ⇒ Gerne stehen wir auch nach Abschluss des Outsourcings zur Verfügung, wenn Sie Fragen haben.

Potentialanalyse

Potentialanalysen, auch Unternehmens-Assessment genannt, haben zur Zielsetzung, unterdrückte, verborgene und ungenutzte Potentiale im Unternehmen zu erkennen und aufzudecken - entweder in einzelnen Bereichen oder in Prozessen.

Eine Potentialanalyse ist sinnvoll

- ⇒ wenn Arbeitsprozesse, Unternehmensbereiche oder Teams schon längere Zeit unverändert laufen
- ⇒ im Nachgang zu Reorganisationsmaßnahmen oder beim Auftreten von Spannungen
- ⇒ vor der Eingliederung neuer Unternehmensbereiche



Ihr Nutzen:

- ⇒ kosteneffiziente Leistungserbringung
- ⇒ funktionierendes Qualitätsmanagement
- ⇒ schnelle Erfolge bei nachvollziehbarem Aufwand für die Mitarbeiter

Leistungen in der Vorbereitungsphase

- ⇒ Vorgespräch zur Abstimmung der Zielsetzung

Leistungen in der Durchführungsphase

- ⇒ Mittels strukturierter Checklisten, Beobachtungen und Interviews nehmen wir eine blitzlichtartige Bestandsaufnahme der aktuellen Situation vor.
- ⇒ Über eine Wertebeziehungsmatrix und einen Abgleich mit best-practice-Erfahrungswerten erhalten Sie eine objektive Momentaufnahme zur Absicherung oder Revidierung eigener Eindrücke.
- ⇒ Sinnvolle Maßnahmen, die sich aus diesen Erkenntnissen ergeben, werden danach mit den Betroffenen gemeinsam konzipiert und terminiert.

Leistungen in der Nachbereitungsphase

Gerne beraten wir Sie auch nach Abschluss der Potentialanalyse weiter.

Veränderungskultur: KVP / Kaizen

„Die besten Spezialisten, die Sie hinzuziehen können, sind Ihre Mitarbeiter.“

Leider wird dieses enorme Innovationspotential viel zu wenig genutzt.

Mit KVP (**K**ontinuierlicher **V**erbesserungs**p**rozess) und Kaizen initiieren Sie in Ihrem Unternehmen eine neue Veränderungskultur. Der Mitarbeiter spielt in dieser eine aktive Rolle - auch über seinen Funktionsbereich hinaus.

Außerdem bieten sich hier Chancen für Förderungs- und Entwicklungsprogramme. KVP und Kaizen sind auch hervorragend geeignet, Mitarbeiter in laufende Veränderungsprozesse mit einzubeziehen bzw. diese sogar voranzutreiben. Beide Systeme befolgen vorher gemeinsam definierte Regeln und finden als moderierter Prozess statt. Damit ist sichergestellt, dass die Teams ergebnisorientiert agieren.



Ihr Nutzen:

- ⇒ Nutzung des großen Spezialisten Know hows Ihrer Mitarbeiter
- ⇒ Aktivierung eines abteilungs- und fachübergreifenden Denkens Ihrer Mitarbeiter
- ⇒ Kontinuierlich aktive Rolle in Veränderungsprozessen von Mitarbeitern

Leistungen in der Vorbereitungsphase

- ⇒ Informationsveranstaltungen über KVP und Kaizen
- ⇒ Auswahl für Pilotbereiche und Zusammenstellung der Teams
- ⇒ Training der Team-Moderatoren

Leistungen in der Durchführungsphase

- ⇒ Unterstützung bei Aufbau und Implementierung durch methodische Hilfestellung
- ⇒ Schulung Ihrer künftigen Prozess-Moderatoren
- ⇒ Hilfe zur Selbsthilfe: Die Prozess-Moderatoren sollen in der operativen Weiterführung sicher und selbständig sein und diese auch variieren können.

Leistungen in der Nachbereitungsphase

- ⇒ Gerne stehen wir als Ansprechpartner bei auftretenden Fragen auch weiterhin zur Verfügung.

Change Management

Die permanenten Veränderungen im Arbeitsumfeld führen häufig zu Verunsicherungen. Viele Entscheidungen werden mit einem gewissen Maß an Unsicherheit getroffen und oft später wieder revidiert oder auch weiterentwickelt. Externe Einflüsse erfordern ebenso Anpassungen.



Der Umgang mit diesen Veränderungen stellt eine nicht zu unterschätzende Herausforderung für das gesamte Management dar. Kommunikative Fähigkeiten und Strukturen sind dabei ebenso gefordert wie eine intakte Fehlerkultur.

Ihr Nutzen:

- ⇒ Etablierung eines funktionsfähigen Veränderungsprozesses in Ihrem Unternehmen, den Ihre Führungskräfte beherrschen und leben.

Leistungen in der Vorbereitungsphase

- ⇒ Definition der hauptsächlich betroffenen Bereiche
- ⇒ Analyse eventuell vorhandener Verunsicherung zusammen mit Ihnen

Leistungen in der Durchführungsphase

- ⇒ Gestaltung und Etablierung eines Veränderungsprozesses in Ihrem Unternehmen zusammen mit Ihren Mitarbeitern und Führungskräften

Leistungen in der Nachbereitungsphase

- ⇒ Falls gewünscht, Supervision von Mitarbeitern und Führungskräften, damit die eingeführte Veränderungskultur von allen gelebt wird.

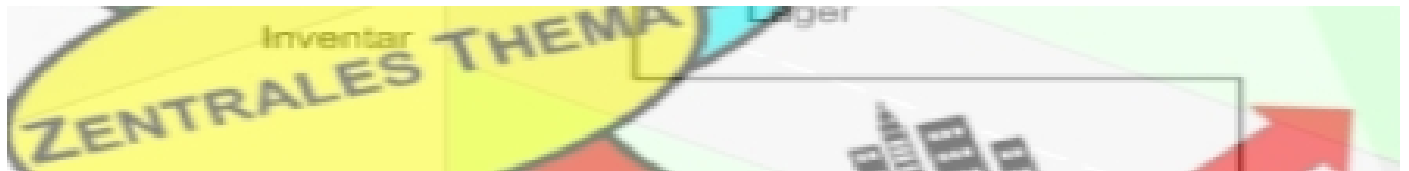
Qualitätsmanagement

Die Einführung von Qualitätsmanagement beginnt immer mit dem Willen der obersten Unternehmensführung, diesen Prozess nicht nur zu beauftragen sondern aktiv zu begleiten.

Die C.M.B.S. begleitet Sie gerne auf diesem Veränderungsprozess und unterstützt Sie mit viel Erfahrung.

Ihr Nutzen

- ⇒ Etablierung eines Qualitätsmanagementsystems, das nachhaltig erfolgreich ist und jederzeit weiterentwickelt werden kann. Ziel ist
 - Fehlervermeidung
 - Kostensenkung
 - Erfolgssicherung



Leistungen in der Vorbereitungsphase

- ⇒ Entscheidung, welche Produkte oder Arbeitsprozesse unter QM-Aspekten geführt werden.

Leistungen in der Durchführungsphase

- ⇒ Implementation über mehrere Stufen der erforderlichen organisatorischen Methoden und Messsysteme.
- ⇒ Enge Einbindung und Ausbildung Ihrer Führungskräfte und Mitarbeiter in die Gestaltung der einzelnen Schritte.

Leistungen in der Nachbereitungsphase

- ⇒ Gerne stehen wir auch nach Einführung des Qualitätsmanagementsystems als Ansprechpartner zur Verfügung.

Projektmanagement

Projekte stellen für Unternehmen innovative und meist mit hohen Investitionen verbundene Entwicklungsvorhaben dar. Da aber viele Unsicherheitsfaktoren damit verbunden sind, ist die Kalkulierbarkeit schwer.

Wir sind zusammen mit unseren praxiserfahrenen Spezialisten ein geeigneter Partner für Ihr Projektvorhaben.



Ihr Nutzen:

C.M.B.S. achtet in seinen Projekten auf die Definition einer klaren, nachvollziehbaren, realistischen Ziel- und Terminsetzung. Transparente Planung, zielorientierte Arbeitseinheiten sowie offene Projektkommunikation sind wesentliche Bausteine des Projekterfolgs. Regelmäßige Feedbackrunden zum Projektstatus und zur Arbeitsweise helfen zusätzlich die Projektqualität sicherzustellen.

Leistungen in der Vorbereitungsphase

- ⇒ praxisorientierte Grundlagenschulung Ihrer künftigen Projektmitarbeiter

Leistungen in der Durchführungsphase

- ⇒ Aufbau und Einführung von Projektmanagementstrukturen im Unternehmen
- ⇒ Begleitendes Coaching des verantwortlichen Projektleiters
- ⇒ Organisation und Durchführung von Reviews
- ⇒ Implementierung eines Projekt-Risikomanagements
- ⇒ Übernahme des ganzheitlichen Projektmanagements
- ⇒ Moderation spezieller Workshops (z.B. auf Top-Managementebene)

Leistungen in der Nachbereitungsphase

- ⇒ Gerne stehen wir auch später für weitere Coachings neuer Projektmitarbeiter - z.B. per E-Mail oder Telefon - zur Verfügung oder begleiten ihre Großprojekte langfristig.