

BERATUNG: KOMMUNIKATION UND BERATUNG

Stellenwert

Phase der Beratung	Segment der Tätigkeit	Kommunikationsmethoden/-techniken
1. vorbereitende Maßnahmen	Projektteam bilden Projektplanung	Projektmanagement Balkendiagramm
2. Bestimmung der Issues	Identifikation der Schlüsselprozesse Bestimmung der Veränderungen Prozessauswahl	Fragenkatalog, Interviews Umfeldanalysen Nutzwertanalyse
3. Prozessanalyse	Aufnahme und Dokumentation Quantitative und qualitative Analysen Ermittlung der Prozessprobleme	Workshop, Gespräche Gespräche Kennzahlen, Interviews
4. Prozess-Redesign	Definition detaillierter Verbesserungs- ziele Brainstorming alternativer Prozess- Designs Simulation, sukzessive Verfeinerung	Gespräche, Interviews, Brainstormings Brainstormings Simulationen
5. Implementierung	Bestimmung der Implikationen Maßnahmenplan Verantwortlichkeiten Einführungs-Controlling	Gespräche, Interviews, Diskussionen Tests
6. Kontinuierliches Verbesserungsprogramm	Prozessbeobachtung Dokumentation, Analyse Verbesserungsmaßnahmen Fortschrittskontrolle	verschiedenste Methoden und Techniken