



# **CONFERENCE ROOM SIMULATION**

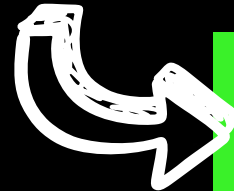
**.CPC**

# Frühzeitige Tests der neuen Prozesse.

Die meisten Prozess-Projekte scheitern oder werden nicht terminbeziehungswise budgetgerecht fertiggestellt. Die Ursachen dafür liegen häufig in der fehlenden Abstimmung. Mit großer Sorgfalt machen sich die Projektverantwortlichen an die Spezifikation und das Design der Prozesse, ohne dabei den Kontakt zu den betroffenen Fachbereichen zu suchen.



**Conference Room Simulations zielen auf die frühzeitige Prozess-Qualität ab.“**  
Jördis Andersson, Senior Manager bei CPC



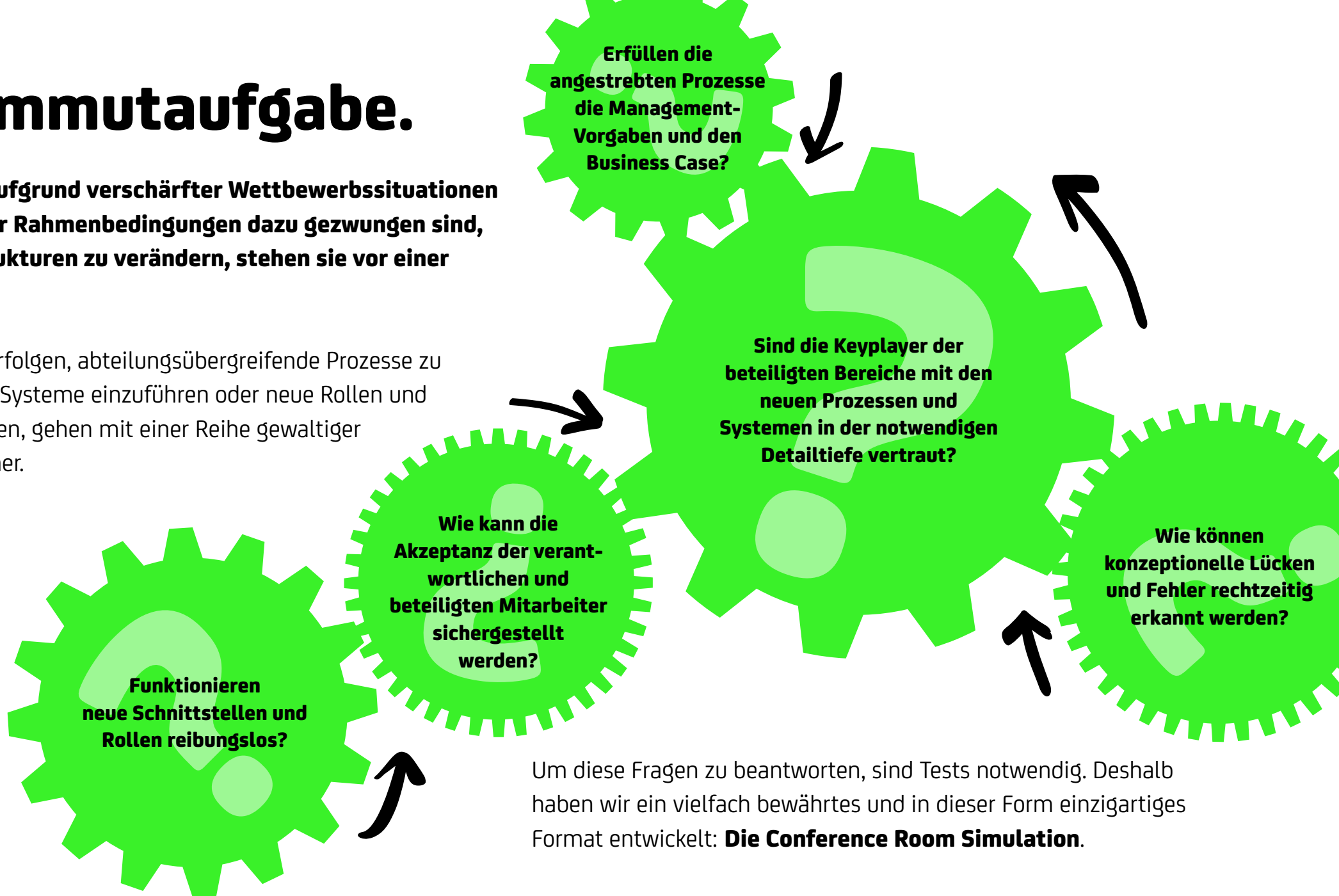
## Die Folge:

Der Blick für das große Ganze geht verloren. Die Realisierbarkeit und die zugrunde gelegten Annahmen der veränderten oder neuen Prozesse werden kaum hinterfragt. Kurz vor Rollout erfolgt das böse Erwachen – die Einführung neuer Prozesse und Strukturen stößt auf Widerstände bei den Betroffenen. Konflikte zwischen Projektleitung und Fachabteilungen drohen den Rollout lahm zu legen, die Kosten laufen aus dem Ruder.

# Eine Mammutaufgabe.

Wenn Unternehmen aufgrund verschärfter Wettbewerbssituationen oder neuer juristischer Rahmenbedingungen dazu gezwungen sind, ihre Organisationsstrukturen zu verändern, stehen sie vor einer Mammutaufgabe.

Projekte, die das Ziel verfolgen, abteilungsübergreifende Prozesse zu optimieren, effizientere Systeme einzuführen oder neue Rollen und Schnittstellen festzulegen, gehen mit einer Reihe gewaltiger Herausforderungen einher.



Um diese Fragen zu beantworten, sind Tests notwendig. Deshalb haben wir ein vielfach bewährtes und in dieser Form einzigartiges Format entwickelt: **Die Conference Room Simulation.**

# Exzellente Ergebnisse in der frühen Projektphase.

**Unzureichende Kommunikation, unrealistische Erwartungshaltungen, abwesende Keyplayer, mangelhaftes Problembewusstsein: Die Liste der Herausforderungen in Prozess-Projekten lässt sich beliebig fortsetzen. Dabei kann man die meisten Probleme ganz einfach vermeiden – mit einer Conference Room Simulation.**

Das Format bringt alle Projektverantwortlichen frühzeitig an einen Tisch und simuliert in einem realitätsnahen Praxistest die wichtigsten Prozessabläufe. Schwachstellen und Risiken werden von den verschiedenen, beteiligten Fachbereichen identifiziert und Verbesserungsvorschläge direkt miteinander abgestimmt. Das schont das Projektbudget.



**„Weil eine umfassende Prozess-Optimierung zahlreiche Abteilungen betrifft, müssen wir alle Führungskräfte dazu bringen, in dieselbe Richtung zu rudern.“**

Jan Philipp Hölz, Senior Manager bei CPC



Die Simulationen erfolgen unter geschützten Bedingungen. Die Beteiligten haben die Möglichkeit, alle erdenklichen Prozessszenarien durchzuspielen. Auf diese Weise lassen sich Fehlerquellen beseitigen, ohne dass das Tagesgeschäft darunter leidet.

In der Simulation setzen sich die Beteiligten in der notwendigen Detailtiefe mit den Prozessen auseinander. CPC gestaltet die Meetings sehr realistisch und integriert bei Bedarf Prototypen der neuen Systeme in die Simulation. Mitarbeiter üben ihre neuen Rollen so lange ein, bis diese verinnerlicht sind.

Projekte produzieren nicht nur Gewinner. Häufig artikulieren die benachteiligten Bereiche ihre Einwände aber erst in der Endphase des Projekts. Während der Conference Room Simulation kommen Ängste und Kritik schnell zur Sprache. Den Verantwortlichen bleibt Zeit, die Vorbehalte auszuräumen – eine zwingende Voraussetzung für die Stabilität der neu eingeführten Prozesse und Strukturen. Da die Simulationen zu exzellenten Ergebnissen in der frühen Projektphase führen, wirken sie sich positiv auf die gesamte Projektqualität aus.

# Von Analyse bis Stresstest.

**Vor Beginn der Conference Room Simulation prüfen wir die bestehende Prozessdokumentation auf Herz und Nieren. Hierbei stehen Prozessreife und -plausibilität im Vordergrund. Diese Analyse legt den Grundstein für eine erfolgreiche Simulation.**

## **SIMULATIONSZIEL FESTLEGEN**

Nach der Prozess-Analyse entwickeln wir mit der Projektleitung eindeutige Simulationsziele – und zwar unter Berücksichtigung aller relevanten Abteilungen. Damit stellen wir die gemeinsame Stoßrichtung sicher.

## **SIMULATIONS-KONZEPT ENTWICKELN**

Auf Basis der abgestimmten Ziele erarbeiten wir das Simulationskonzept. Wir entwickeln eine geschützte Umgebung, in der die neuen Prozesse, Strukturen, Rollen und Systeme realitätsnah getestet werden können.

## **SIMULATION DURCHFÜHREN**

In der eigentlichen Simulation geht es um das Aufspüren von Lücken und Fehlern, das Einüben von Rollen und Prozessen – aber auch um den Austausch über die neuen Prozesse sowie die Klärung möglicher Konflikte.

## **HANDLUNGSBEDARF ERKENNEN**

Die Simulation offenbart zuletzt ganz konkreten Handlungsbedarf. In einer abschließenden Wrap-up-Sequenz reflektieren die Teilnehmer die zentralen Simulationsergebnisse und legen weiterführende Maßnahmen fest.

# 10 Vorteile auf einen Blick:

- 1.** Die Conference Room Simulation ermöglicht, neue Prozesse, Strukturen, Rollen, Schnittstellen und Systeme realitätsnah Schritt für Schritt zu testen und Fehlerquellen frühzeitig aufzuspüren.
- 2.** Verschiedene Lösungsvarianten können getestet und miteinander verglichen werden.

- 3.** Business Case-relevante Informationen (Kosten, Ressourceneinsatz, Durchlaufzeiten, etc.) werden im Rahmen der Simulation erfasst. Das ermöglicht den Vergleich zwischen künftigen und heutigen Prozessen.

- 4.** Identifizierte Fehler in den Prozessen werden direkt behoben. Umfangreiche Verbesserungen werden in Folge meetings umgesetzt.

- 9.** Der offene Umgang mit Bedenken schafft die Basis für nachhaltige Akzeptanz.

- 8.** Die Beteiligten der Conference Room Simulation verstehen den Gesamtprozess – nicht nur den Ausschnitt aus ihrem Bereich.

- 7.** Unschärfen in der Verantwortlichkeit von Prozessschritten werden in der Simulation sofort sichtbar.

- 6.** Konflikte zwischen den Bereichen kommen auf den Tisch – und werden gelöst.

- 5.** Alle beteiligten Bereiche sind an der Simulation beteiligt. Das sorgt für Commitment und Ownership.

- 10.** Prozess-Störungen können ebenfalls simuliert werden.



Conference  
Room  
Simulation



# Alle an einen Tisch.



**Die IT-Systemkomplexität in den Werkstätten unseres Kunden – eines führenden deutschen Automobilherstellers – war nicht mehr akzeptabel. Ob Diagnose, Ersatzteilbestellung, Garantie oder Kulanz – jeder Bereich pochte auf ein gesondertes System.**

Weil diese Zersplitterung letztendlich dem Serviceanspruch des Unternehmens zuwiderlief, entschloss sich unser Kunde, den Wildwuchs zu bekämpfen. Von der Fahrzeugannahme bis zur Rechnungsstellung: Alle Werkstattprozesse und IT-Systeme sollten so entwickelt werden, dass sie am Ende nahtlos ineinandergreifen.

Weil die umfassende IT-Integration zahlreiche Abteilungen betraf, mussten wir sämtliche Führungskräfte dazu bringen, in dieselbe Richtung zu rudern. Ein optimales Zusammenspiel aller Kräfte war notwendig. Für dieses ambitionierte Ziel blieb uns wenig Zeit.

# Die Lösung:

**Schnell war klar, dass diese Herausforderung nur mit einer Conference Room Simulation zu bewältigen war. Unsere Experten rückten in den Simulationen schließlich drei Eckpfeiler in den Mittelpunkt:**

**1**

Zunächst arbeiteten wir am Zusammenspiel. Hierzu übten die zentralen Kundenmitarbeiter während der Conference Room Simulation **neue Rollen** ein und erhielten eine Vorstellung über ihre Mission im bevorstehenden Veränderungsprozess.

**2**

Die Simulationsleiter brachten zudem die **wichtigsten Personen des Projekts an einen Tisch**. Auf diese Art und Weise waren die Führungskräfte des Automobilherstellers in der Lage, sich direkt miteinander abzustimmen, Fehler zu korrigieren, Unstimmigkeiten auszuräumen und die Systemumstellung mustergültig zu koordinieren.

**3**

Weil die beteiligten Bereichsleiter **mehr als 100 Anwendungsfälle und -varianten** unter äußerst realistischen Bedingungen durchspielten, erfuhren die im Anschluss entwickelten IT-Systeme einen enormen Qualitätsschub.

**Der weltweite Rollout verlief letztlich überaus positiv.** Die Mitarbeiter des Unternehmens haben heute wesentlich mehr Zeit für die Kundenbetreuung und den Service. Unser Kunde äußerte sich sehr zufrieden und hob die ebenso effiziente wie effektive Zusammenarbeit der Abteilungen hervor.

Ohne die Conference Room Simulation wären Prozesslücken erst zu einem späteren Zeitpunkt entdeckt worden, was enorme Zusatzkosten verursacht hätte. Alle Projektverantwortlichen waren sich einig: „Nur durch die Simulation konnten wir diese Erfolge erzielen.“



# Nehmen Sie direkt Kontakt mit uns auf:

CPC Unternehmensmanagement AG  
The Squire 11  
Am Flughafen  
60549 Frankfurt am Main  
[www.cpc-ag.de](http://www.cpc-ag.de)



[contact@cpc-ag.de](mailto:contact@cpc-ag.de)  
T +49-69-56 03 03 03  
[www.cpc-ag.de](http://www.cpc-ag.de)

Oder sprechen Sie mit einem unserer Experten über Ihr Vorhaben:



**SEBASTIAN KEIM**

SENIOR MANAGER

M +49-171-713 65 12

[sebastian.keim@cpc-ag.de](mailto:sebastian.keim@cpc-ag.de)



**STEFFEN BOSSEN**

SENIOR MANAGER

M +49-171-442 35 13

[steffen.bossen@cpc-ag.de](mailto:steffen.bossen@cpc-ag.de)