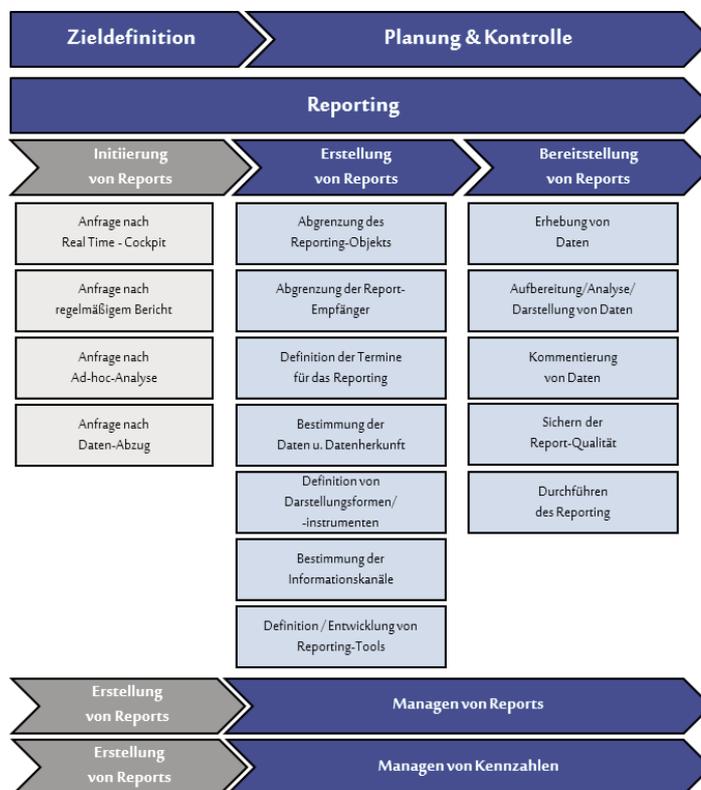


Operations Controlling

Auswertungen zur Optimierung der innerbetrieblichen Effizienz

Max.
8 Teilnehmer

- Strategische Planung und Anforderungen an die Implementierung
- Vorbereitung der erforderlichen Datenbasis
- Ermittlung von wichtigen Kennzahlen für das Operations Controlling
- Grafische Visualisierung und Interpretation der Ergebnisse



Termine

15. März 2018 Frankfurt am Main | 03. Juli 2018 Düsseldorf | 19. September 2018 Köln

Ihr Experte



Marko Reinhardt ist ein Experte für das Controlling von internen Unternehmensprozessen. Zuletzt hat er das Operations Controlling eines der größten Direktversicherers mit aufgebaut und weiterentwickelt.

SEMINARBESCHREIBUNG

Durch die zunehmende Marktdynamik, steigende Kundenanforderungen und immer konsequenteres Kostenmanagement gewinnt Operations Controlling stets mehr an Bedeutung.

Das Seminar vermittelt am Beispiel eines Finanzdienstleistungsunternehmens, wie Sie ein effizientes Operations Controlling konzipieren und in Excel umsetzen: Mit der Darstellung von Mengenströmen in einer E2E-Prozess-Sicht entlang der Wertschöpfungskette und dem Einsatz aussagekräftiger SLA's wird eine hohe Transparenz über die Leistungsfähigkeit der operativen Bereiche geschaffen. Diese Transparenz ist Voraussetzung für die Ableitung und Umsetzung von Optimierungsmaßnahmen im Sinne einer kontinuierlichen Verbesserung der Organisation.

AGENDA

08.30 Empfang und Ausgabe der Seminarunterlagen

09.00

Konzeption von Operations Controlling-Systemen

Im ersten Abschnitt befassen Sie sich mit der strategischen Entwicklung eines effizienten Betriebscontrollings und Fragen der Implementierung.

- Definition eines Big Picture
- Abgrenzung und Prinzipien
- Systematik und Zielsetzung
- Aufbau eines Strukturmodells
- Entwicklung eines Frameworks und Definition von Leitlinien
- Definition von Aufbau- und Ablauforganisation
- Ausgestaltung von Zieldefinition, Planung, Kontrolle und Reporting
- Definition der instrumentalen Organisation
- Verzahnung von Operations Controlling mit Querschnittsfunktionen

10.30 Kaffeepause

10.45

Aufbau des Datenmodells

Im zweiten Abschnitt erstellen Sie ein Datenmodell in Excel. Zudem wird aufgezeigt, wie Sie Ihre Daten möglichst leicht aktualisieren und Spezifikationen vornehmen.

- Strategisches Vorgehen und Definition von Parametern
- Import von Daten aus Vorsystemen
- Datenaufbereitung und Strukturierung der Arbeitsmappe
- Anforderungen an das Datenmanagement

12.30 Gemeinsames Mittagessen

13.30

Berechnung wichtiger Kennzahlen und deren Bedeutung

Teil 1: Mengen

Im dritten Abschnitt liegt der Fokus auf der Visualisierung des Transformationssystems „Operations“ in einer E2E-Sicht. Entlang der Wertschöpfungskette werden anhand von Mengen, Kapazitäten und Kundenfeedback wichtige Kennzahlen berechnet, diskutiert und anschaulich dargestellt.

- Eingangsmengen: Telefon, E-Mail, Schrift
- Bearbeitungsmengen: Anträge, Aufträge, Leistungen/Schäden
- Kapazitäten: Brutto-/Nettokapazitäten
- Kundenfeedback: NPS, Beschwerden

15.00 Kaffeepause

15.30

Teil 2: Service Level Agreements (SLA's)

Der vierte Abschnitt thematisiert die Leistungsmessung im Rahmen der Bearbeitung von Kundenanliegen. Dabei wird die „Betriebstemperatur“ infolge von entsprechenden SLA's gemessen.

- Eingangs-SLA's: Annahme- und Bearbeitungsquoten
- Bearbeitungs-SLA's: Online- und Dunkelverarbeitungsquoten, Durchlaufzeiten
- Leistungs-SLA's: Auszahlungsziele
- Kundenfeedback SLA's: NPS, Beschwerdequoten, Bearbeitungsquoten

17.00 Ende des Seminars

IHR EXPERTE



Marko Reinhardt, Dipl.-Wirt.-Ing. (FH) und M.Sc. BWL, arbeitet in der strategischen Entwicklung eines börsennotierten Versicherungskonzerns und beschäftigt sich seit mehreren Jahren mit der Konzeption, Implementierung und Weiterentwicklung von Management-, Controlling- und Reporting-Systemen. Herr Reinhardt ist zertifizierter Projekt- und Prozessmanager, Autor zahlreicher Publikationen und Referent zu obengenannten Themen.

WER SOLLTE TEILNEHMEN?

Dieses Seminar ist insbesondere für Mitarbeiter aus den Bereichen Strategie, Unternehmens- und Organisationsentwicklung sowie Operations interessant, die die innerbetriebliche Effizienz ihres Unternehmens steigern möchten. Grundkenntnisse in Excel werden vorausgesetzt.

HINWEISE ZUR VERANSTALTUNG

Als Ergebnis liegt Ihnen ein Datenmodell mit Importschnittstellen, Rechenkern sowie Tabellen und Grafiken vor, das als Grundlage für die Entwicklung individueller Modelle herangezogen bzw. beliebig erweitert werden kann.

Um die Inhalte auch nach dem Seminar gut nachvollziehen zu können, erhalten Sie eine schriftliche Seminarunterlage. Im Seminar können Sie mit Ihrem eigenen Laptop arbeiten. Dieser sollte mindestens über Excel 2010 und einen funktionierenden USB-Anschluss verfügen, um die Excel-Dateien aufzuspielen. Gerne stellen wir Ihnen auch einen Laptop zur Verfügung.

Ja, hiermit melde ich mich für folgenden Termin an:

- 15. März 2018 (Frankfurt am Main)
- 03. Juli 2018 (Düsseldorf)
- 19. September 2018 (Köln)

Die Teilnahmegebühr beträgt pro Person und Termin **EUR 890,00** zzgl. MwSt.

Bei gleichzeitiger Anmeldung von mehreren Personen eines Unternehmens für denselben Termin erhält die zweite und jede weitere Person eine **Ermäßigung in Höhe von 10%** des Seminarpreises.

1. PERSON

Anrede, Titel

Name, Vorname

Position, Abteilung

E-Mail

Firma

Straße, Nr.

Postfach

PLZ, Ort

Land

2. PERSON

Anrede, Titel

Name, Vorname

Position, Abteilung

E-Mail

RECHNUNGSDetails

Bestellreferenz

MwSt.-Nr.

Firma

Abteilung

Straße, Nr.

PLZ, Ort

Datum, Unterschrift

ANMELDUNG

Telefon +49 7531 922 8233
E-Mail info@exbase.de
Post Exbase
Hindenburgstraße 2
78467 Konstanz
Deutschland

VERANSTALTUNGSORT

Die Veranstaltungen finden in gehobenem Ambiente im Hotel statt. Weitere Details senden wir Ihnen vor den jeweiligen Terminen per E-Mail.

TEILNAHMEBEDINGUNGEN

Geltungsbereich

Diese Teilnahmebedingungen regeln das Vertragsverhältnis zwischen dem Veranstalter und dem Teilnehmer. Der Teilnehmer erkennt mit seiner Anmeldung diese Teilnahmebedingungen an. Abweichende Allgemeine Geschäftsbedingungen des Teilnehmers haben keine Gültigkeit.

Teilnahmegebühr

Die Teilnahmegebühr beinhaltet die Teilnahme für eine Person. Sie versteht sich inklusive schriftlicher Unterlagen, Mittagessen und Tagungsgetränken zzgl. MwSt. Nach Eingang Ihrer Anmeldung erhalten Sie eine Anmeldebestätigung und eine Rechnung. Diese ist direkt nach Erhalt, in jedem Fall vor Eintritt in die Veranstaltung, fällig.

Anmeldung

Die Anmeldung kann schriftlich via Internet, E-Mail, Fax oder per Post oder mündlich per Telefon erfolgen. Sie ist, vorbehaltlich gesetzlicher Widerrufsrechte, verbindlich. Jede Anmeldung erlangt erst durch schriftliche Bestätigung seitens des Veranstalters Gültigkeit. Die Veranstaltungsteilnahme setzt die vollständige Bezahlung der Teilnahmegebühr voraus.

Urheberrecht

Alle im Rahmen der Veranstaltungen ausgegebenen Unterlagen sowie anderweitig erworbene Artikel sind urheberrechtlich geschützt. Vervielfältigungen und anderweitige Nutzung sind schriftlich durch den Veranstalter zu genehmigen.

Rücktritt des Teilnehmers

Sollte der Teilnehmer an der Teilnahme verhindert sein, so ist er berechtigt jederzeit ohne zusätzliche Kosten einen Ersatzteilnehmer zu benennen. Darüber hinaus ist eine vollständige Stornierung bis 30 Tage vor Beginn der Veranstaltung kostenlos möglich. Die Stornierung bedarf der Schriftform. Bei späterem Rücktritt oder Nichterscheinen wird die gesamte Teilnahmegebühr fällig.

Programmänderungen und Absagen

Der Veranstalter behält sich vor, Änderungen am Inhalt des Programms sowie Ersatz und Weglassen der angekündigten Referenten vorzunehmen, wenn der Gesamtcharakter der Veranstaltung gewahrt bleibt. Muss eine Veranstaltung aus wichtigem Grund oder aufgrund höherer Gewalt (kriegerische Auseinandersetzungen, Unruhen, terroristische Bedrohungen, Naturkatastrophen, politische Beschränkungen, erhebliche Beeinflussung des Transportwesens usw.) abgesagt oder verschoben werden, so wird der Veranstalter die zu diesem Zeitpunkt angemeldeten Teilnehmer umgehend schriftlich oder mündlich benachrichtigen. Bereits eingegangene Zahlungen werden für eine zukünftige Veranstaltung gutgeschrieben oder bei einer Terminverschiebung auf den neuen Termin ausgestellt. Kosten seitens des Teilnehmers, die mit der Absage einer Veranstaltung verbunden sind (z. B. Reise- und Übernachtungskosten), werden nicht erstattet.

Haftung

Alle Veranstaltungen werden sorgfältig recherchiert, aufbereitet und durchgeführt. Sollte es dennoch zu Schadensfällen kommen, so übernimmt der Veranstalter keine Haftung für die Vollständigkeit und inhaltliche Richtigkeit in Bezug auf die Vortragsinhalte und die ausgegebenen Unterlagen.

Datenschutz

Überlassene persönliche Daten behandelt der Veranstalter in Übereinstimmung mit den geltenden datenschutzrechtlichen Bestimmungen. Sie werden zum Zwecke der Leistungserbringung elektronisch gespeichert. Einblick und Löschung der gespeicherten Daten kann jederzeit gefordert werden. Anfragen bitte per E-Mail an: info@exbase.de.

Schlussbestimmungen

Der Vertrag unterliegt dem deutschen Recht. Gerichtsstand ist Konstanz (Deutschland).