

Management Bulletin



Damit Veränderungen nicht dem Zufall überlassen bleiben

Inhalt:

- Seite 1
BSN Management-Methoden-Synergie-Bausteine
- Seite 2
BSN-Modell & Netzwerk
- Seite 3 ①
Strategische Ausrichtung
- Seite 4 ②
Unternehmensplanung und -steuerung
- Seite 5 ③
Change Management
- Seite 6 ④
Risiko- und Chancen-Management
- Seite 7 ⑤
Prozess-Management
- Seite 8 ⑥
Qualitäts-Management
- Seite 9 ⑦
Knowledge Management
- Seite 10 ⑧
Information Security Management
- Seite 11 ⑨
Optimierung der Software-Entwicklung
- Seite 12 ⑩
IT Service Management
Einkaufs-Optimierung
- Seite 13 ⑪
Banken-Optimierung
Krankenhaus-Optimierung
- Seite 14
Management-Bulletins
- Seite 15
Lehr Tätigkeiten
- Seite 16
BSN-Infos

Erfolgssteigerung und Nachhaltigkeit mit BSN-Management-Methoden-Mix



BSN ist eine internationale Know-how-Netzwerk-Organisation, die mit Consulting-Experten und wissenschaftlichen Institutionen zusammenarbeitet.

BSN-Kunden können dadurch maßgeschneiderte Lösungen von professionellen Senior-Beratern mit langjähriger Erfahrung angeboten werden.

Die Leistungen für die Kunden beruhen auf einem ganzheitlichen und interdisziplinären Ansatz – auf der Basis bewährter Management-Systeme, internationaler Normen und Best Practice.

BSN setzt die einzelnen Management-Systeme und Instrumente je nach Bedarf des Kunden flexibel ein.



Heinz M. Hähnel, CMC
Senior Management Consultant,
BSN-Geschäftsführer (CEO),
Fachhochschul-Lektor für
Wirtschaftsinformatik



Das BSN-Modell

Das BSN-Modell stellt sicher, dass durch effiziente Veränderungen im Unternehmen die angestrebten Ziele und Strategien umgesetzt werden.

Abläufe und Strukturen des Unternehmens werden verändert und so ausgerichtet, dass sie zur Erreichung der definierten Ziele beitragen.

Ein durchgehendes Monitoring stellt sicher, dass Abweichungen zeitnah erkannt werden, um Lenkungsmaßnahmen zu ergreifen.

Mit dem „Kontinuierlichen Verbesserungsprozess“ (KVP) wird eine nachhaltige Sicherung der angestrebten Ziele erreicht.



Das BSN-Modell geht davon aus, dass die grundsätzliche Ausrichtung des Unternehmens festgelegt werden muss (Vision, Mission, Strategien, strategische und operationelle Ziele etc.). Die Geschäftsprozesse sollen die Erreichung der Ziele sicherstellen. Durch den „Kontinuierlichen Verbesserungsprozess“ werden laufend Verbesserungen und Optimierungen erzielt (plan-do-check-act-Zyklus).

Als **Netzwerk-Organisation** arbeiten wir international mit Partnern und wissenschaftlichen Institutionen zusammen, um unseren Kunden maßgeschneiderte Lösungen anbieten zu können. Mit professionellen Beratern decken wir eine breite Palette der Kundenbedürfnisse ab.

BSN wendet den **CoachSulting**-Ansatz an, wenn es situativ zielführend ist. CoachSulting kombiniert die Vorteile von Coaching und Consulting. Im klassischen Consulting wird erwartet, dass der Berater die richtigen Antworten hat – im klassischen Coaching hat

der Coach die richtigen Fragen, aber keine konkreten Antworten. Durch das CoachSulting nutzen wir die Vorteile beider Beratungsansätze.

Wir führen unsere Projekte weltweit durch und sind unter anderem in Großbritannien, Deutschland, Österreich, Russland, Kasachstan, Kirgisien, Aserbaidschan, Bulgarien, Ukraine, Tschechien, Slowakei, Kroatien, Spanien, Griechenland, Nigeria, Vietnam, Ostafrika, Südafrika und weiteren Staaten tätig.



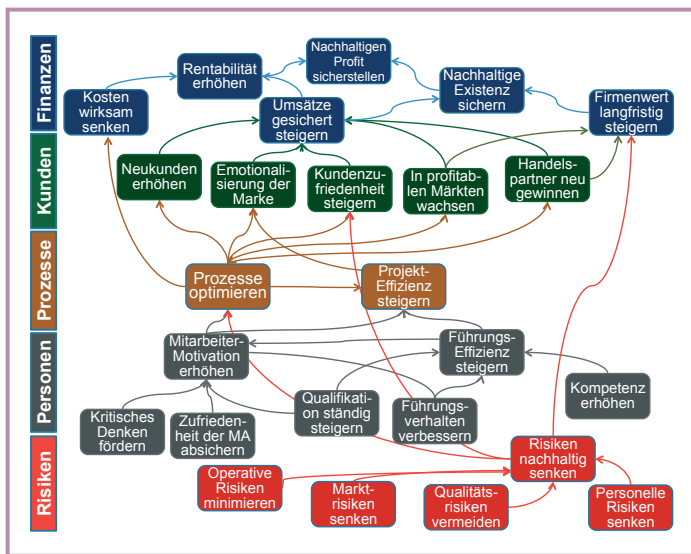
Implementierung und Optimierung von Management-Systemen

Strategische Ausrichtung des Unternehmens

Strategie-Management

Die heutige Wirtschaft wird immer komplexer und schneller (kürzere Entwicklungszyklen, Industrieabwanderung, Einfluss der Global Player, Wettbewerbsdruck, mangelnde Diversifizierbarkeit / hohe Produktähnlichkeit, explodierende Informationen etc.). In immer kürzeren Intervallen müssen

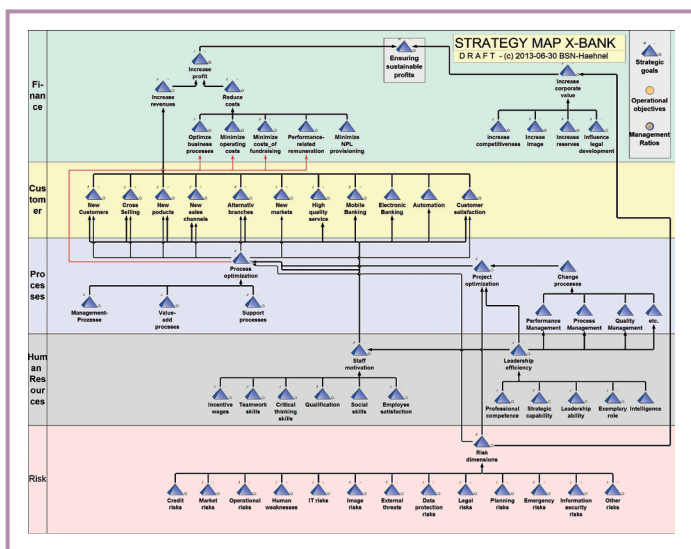
- geschickt die richtigen Ausrichtungen und Strategien entwickelt werden,
- die Ursache-Wirkungen in der notwendigen Tiefe erkannt und in der Strategy Map eingearbeitet werden,
- Abweichungen von der Strategie kurzfristig erkannt (gemessen) werden, um schnellstmöglich Korrektur- und Lenkungsmaßnahmen ergreifen zu können.



Modell zur strategischen Ausrichtung, Erarbeitung der Ziele und Strategien sowie des Monitoring-Systems (Ursache-Wirkungs-Modell)

Vorgehen / Umsetzung:

- Festlegung/Überarbeitung der Vision des Unternehmens (Wo wollen wir in 10 Jahren sein?)
- Identifikation der Mission (Worin liegt unsere Existenzberechtigung und welchen Nutzen haben wir für Kunden und Markt?)
- Festlegung der Werte (Was sind unsere Wertevorstellungen?)
- Definition des Vision Statements (Wie lautet unser einprägsamer Slogan?)
- Entwicklung der strategischen Ziele und der Strategie (Mit welcher Strategie wollen wir unsere Vision und unsere Ziele erreichen?)
- Festlegung des Strategie-Modells (System der strategischen Zusammenhänge)
- Modellierung des Ursache-Wirkungs-Modells (UW-Modells) als Grundlage für die Unternehmens-Planung und -Steuerung
- Definition der operativen Ziele
- weitere strategische Definitionen



Strategy Map (interdisziplinäre Strategie-Landkarte), Basis für Balanced Scorecard

Unsere Hilfe für Sie:

- Entwicklung von Vision, Mission und Werte
- Erarbeitung der Strategie
- Ableitung einer Strategy Map
- Definition des Ursache-Wirkungs-Modells
- Erstellung der detaillierten Balanced Scorecard
- Implementierung des Unternehmens-Steuerungs-Systems und der Instrumente



Unternehmensplanung und -steuerung

Bevor ein Unternehmen gesteuert werden kann, muss klar sein, wohin das Unternehmen will – durch Festlegung der Vision, Mission, strategischen Ziele und Strategien sowie der operativen Ziele.

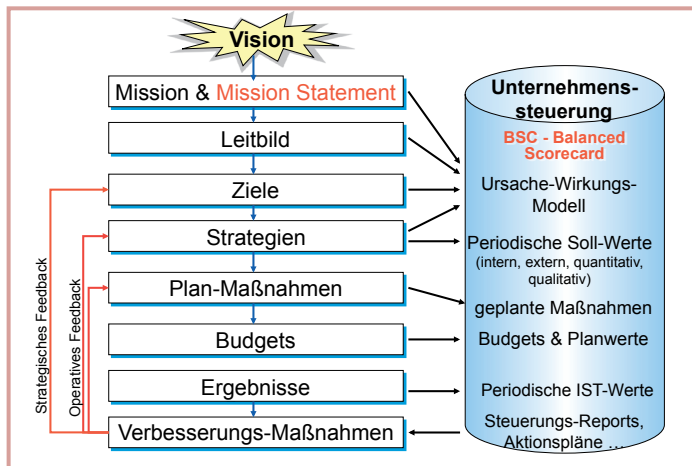
„Was man nicht messen kann, kann man nicht lenken“, stellte bereits Peter Drucker fest.

Daher ist es unumgänglich, die großen Strategien und Ziele mit operativen und messbaren Werten zu konkretisieren, damit eine Feststellung der Abweichungen möglich ist.

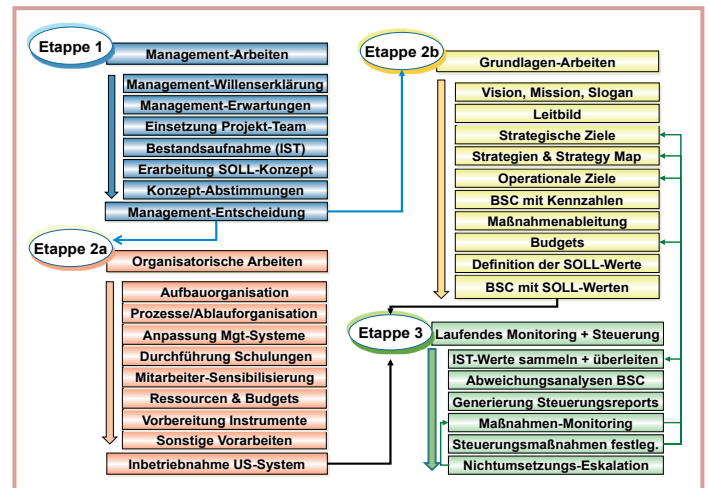
Erst wenn diese Abweichungen vom geplanten Weg deutlich und sehr zeitnah erkennbar sind, können die notwendigen Lenkungs- und Änderungsmaßnahmen ergriffen werden.

Dazu sind detaillierte SMARTe Ziele (spezifisch/präzise, messbar, akzeptiert/abgestimmt, realistisch, terminiert) für jede relevante Organisationseinheit im Unternehmen notwendig.

Zielgruppenspezifische monatliche Reports zeigen allen einbezogenen Organisationseinheiten den jeweiligen speziellen Zustand und die Abweichungen (z.B. auch grafisch, siehe Beispiel). Die notwendigen Verbesserungsmaßnahmen der einzelnen Stellen im Unternehmen werden durch eine entsprechende Software kontrolliert.



BSN-Modell der integrierten Unternehmensplanung und -steuerung © BSN 2014



BSN-Modell zur Einführung der Unternehmensplanung und -steuerung © BSN 2014

Modell zur Einführung des BSN-Unternehmens-Steuerungs-Systems:

Etappe 1:

Schaffung der notwendigen grundsätzlichen Voraussetzungen (Management-Arbeiten)

Etappe 2a:

Schaffung der operativen Voraussetzungen (organisatorische Arbeiten)

Etappe 2b:

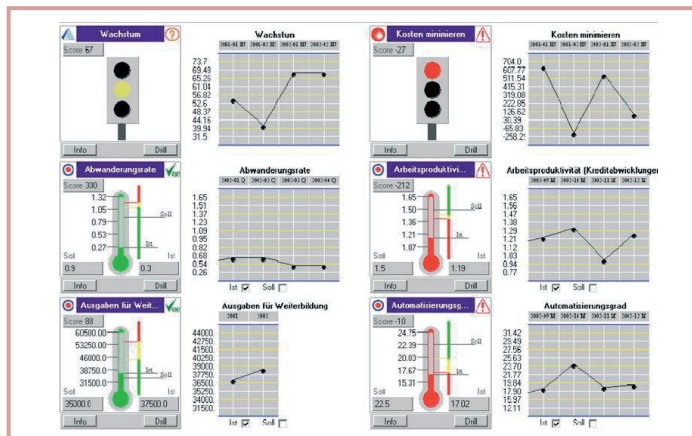
Festlegung der notwendigen Definitionen von Visionen, Strategien, Zielwerten, Kennzahlen bis zu den Budgets (Grundlagen-Arbeiten)

Etappe 3:

Laufendes Monitoring und Steuerung

Unsere Hilfe für Sie:

- Planung der Unternehmenssteuerung laut Modell
- Schaffung der strategischen Voraussetzungen
- Schaffung der operativen Voraussetzungen
- Hilfe bei der Implementierung des Systems



Auszug aus dem Unternehmens-Steuerungs-Cockpit

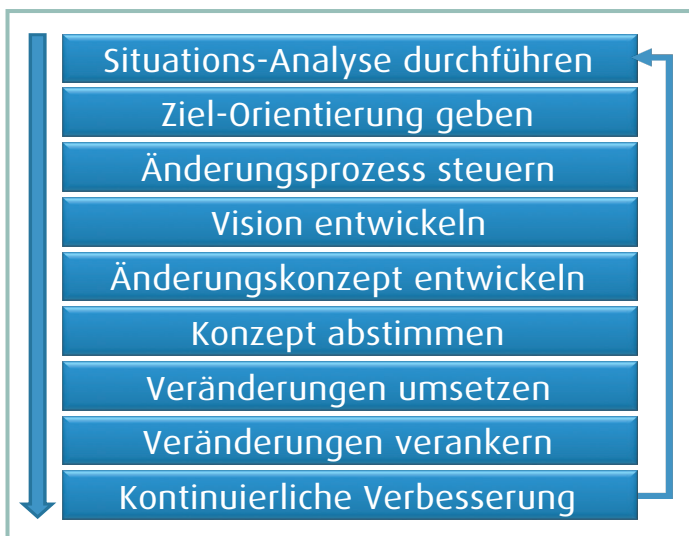


Implementierung und Optimierung von Management-Systemen

Change- und Veränderungs-Management

Change Management

Change Management ist eine komplexe und interdisziplinäre Management-Disziplin, die in vielen Unternehmen nicht ausreichend professionell betrieben wird. Veränderungen im Unternehmen können viele unterschiedliche interne und externe Gründe haben. Beim Change Management geht es letztlich darum, die langfristige Überlebens- und Entwicklungsfähigkeit des Unternehmens/der Organisation zu erhalten oder wieder herzustellen. Change Management ist mit der Organisations-Entwicklung eng verbunden.



Der Change-Management-Prozess

Wie verhindern Sie ganz sicher JEDE Veränderung in Ihrem Unternehmen?

- Unternehmenskultur ignorieren
- Engagement und Beteiligung der Mitarbeiter verhindern
- Keinen Sponsor (Unterstützer) des Changes finden
- Das Führungsteam möglichst viel streiten lassen
- Niemals ein sehr starkes Change-Team bilden
- Keine Kommunikation führen, alles geheim halten
- Immer betonen, dass der Change nicht dringlich ist
- Keine Visionen („Wo geht es hin?“) entwickeln
- Niemals die Vision & Strategie kommunizieren
- Keinen klaren Umsetzungsplan erstellen
- Nur ja kein Geld für Veränderungen ausgeben
- Keine Anreize für Beteiligte bieten
- Keine Ziele und Erwartungen vereinbaren
- Niemals das Erreichen „smarter“ Ziele messen
- Vermeidung von kurzfristig sichtbaren Erfolgen
- Häufiges Ändern der Vorgehensweise
- Kein ganzheitliches Denken und Handeln
- Niemals die Veränderungen im Alltag verankern ... (u. a. angelehnt an das Buch „Wer hat Mr. Change gekillt?“)

„Eine Veränderung kann nur Erfolg haben, wenn sich die Personen in den entscheidenden Schlüsselpositionen eines Unternehmens mit ihren individuellen Talenten zusammenschließen und konsequent auch die anderen einbeziehen, um Veränderungen einzuführen, umzusetzen und zu stabilisieren.“

Ken Blanchard



Phasen des Change Management-Prozesses:

Phase 1: AUFTAUEN

Infragestellung der aktuellen Situation

Phase 2: ÄNDERN

Lösungen erarbeiten und umsetzen

Phase 3: EINFRIEREN

Implementierung und Stabilisierung der Veränderungen

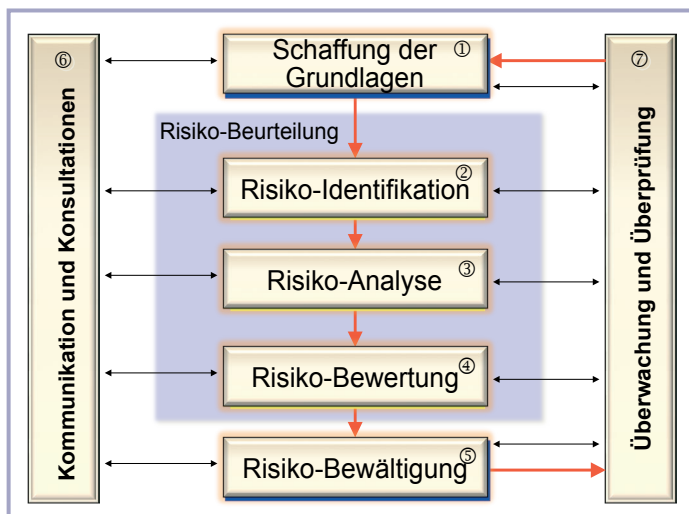
Unsere Hilfe für Sie:

- Wir beraten Sie über die Strukturierung geplanter Veränderungsprojekte
- Wir betreuen Sie während des ganzen Change-Prozesses fachlich und systemisch
- Optional können wir Teilaufgaben im Gesamt-Prozess übernehmen (Coaching, Lösung fachlicher Aufgaben, Prozess-Steuerung etc.)
- Implementierung des „Kontinuierlichen Verbesserungsprozesses“



Risiko- und Chancen-Management

Das Risiko-Management hat den Zweck, Gefahren abzuwenden und potenzielle Chancen zu nutzen. Da das Risiko als jedwede Abweichung von Zielen definiert ist, umfasst das Risiko-Management alle Bereiche und Dimensionen des Unternehmens/der Organisation. Besonders herausfordernd, aber jedoch überaus anspruchsvoll ist die Identifizierung und Bewertung von Chancen und deren Umsetzung. Die Normen ISO 31000 und ONR 49000 bieten umfangreiche Best Practice-Ansätze an.



Risiko-Management-Prozess gemäß ISO 31000:
Risiko identifizieren – analysieren – bewerten – bewältigen

Folgende Vorteile bietet das Risiko- und Chancen-Management:

- Vorbeugender Schutz gegen drohende Risiken
- Minimierung der Folgen im Schadens-, Notfall- oder Krisenfall
- Schutz vor Schadensersatz und Vermeidung von persönlichen zivil- und strafrechtlichen Haftungen
- Erhöhung der Wettbewerbsvorteile und Vermeidung von Imageverlusten
- Zielgerichtete und intensive Nutzung der Potenziale und Chancen des Unternehmens
- Sicherheit bei externen Prüfungen durch die Aufsichtsbehörde und andere Prüfungsorganisationen
- Systematische Nutzung von Chancen und Potenzialen für das Unternehmen

BSN hat ein praxiserprobtes Modell entwickelt, um schnell und effizient die bestehenden Risiken zu identifizieren, zu analysieren und zu bewerten. Auf dieser Basis werden mit den Verantwortlichen Maßnahmen zur Risikobewältigung entwickelt, die Umsetzung vorbereitet und das Umsetzungs-Monitoring implementiert.

Bedrohungs-Potenziale

Externe Bedrohungs-potenziale

- Bedrohung durch Konkurrenten
- (Inter-)nationale Marktentwicklung
- Verschärfung rechtlicher Rahmenbedingungen
- Politische Veränderungen
- Globale Elementarereignisse
- Probleme durch Partner, Lieferanten und Kunden
- Einbruch, Sabotage, Vandalismus
- Hackerangriffe
- Externe technische Probleme
- und weitere

Interne Bedrohungs-potenziale

- **Operative Risiken**
 - ungenügende Notfallregelungen, Arbeitssicherheit
 - Informations- und Know-how-Verlust
 - Diebstahl, Sabotage
 - Zugangs- und Zutrittsprobleme etc.
- **Personelle Risiken**
 - Beeinträchtigung der Leistungsfähigkeit
 - Kompetenz der Mitarbeiter, **mangelhafte Kommunikation**
 - Wissensmonopole, Stellvertretungen
 - Verletzungen von Geheimhaltungen
 - Lücken im Informationssicherheits-System
 - Ausfall von personellen Kapazitäten
 - Arbeitssicherheit, Führungsprobleme etc.
- **Technische Risiken**
 - Ausfall von IT-Systemen
 - Informationsverluste
 - Ausfall von Geräten etc.
- **Branchenspezifische Risiken (z.B. Krankenhaus)**
 - mangelhafte Patientenbetreuung
 - unzureichende medizinische Prozesse
 - mangelhafte Aufklärung
 - diagnostische Fehler, Behandlungsfehler
 - Fehler in der Prävention, Notfallmanagement etc.
- **Wirtschaftliche Risiken**
 - mangelnde Kundenzufriedenheit
 - Veranlagungsrisiken
 - Forderungsausfälle
 - rechtliche Risiken, Haftungen etc.

Praktisches Beispiel für externe und interne Bedrohungs-potenziale in einem Krankenhaus

© BSN 2014

Unsere Hilfe für Sie:

- Identifizierung, Analyse und Bewertung der bestehenden Risiken und Chancen
- Unterstützung bei der Entwicklung und Umsetzung von Risiko-Bewältigungs-Maßnahmen und Chancen-Behandlung
- Implementierung des gesamten Risiko-Management-Prozesses

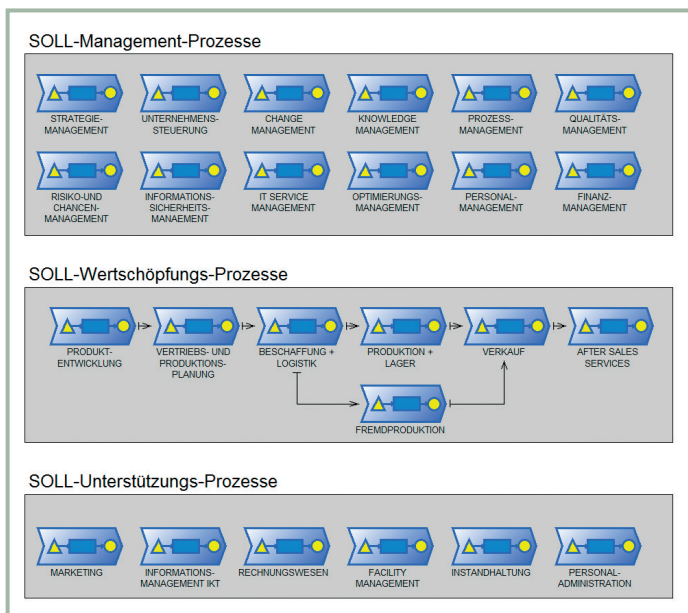


Implementierung und Optimierung von Management-Systemen

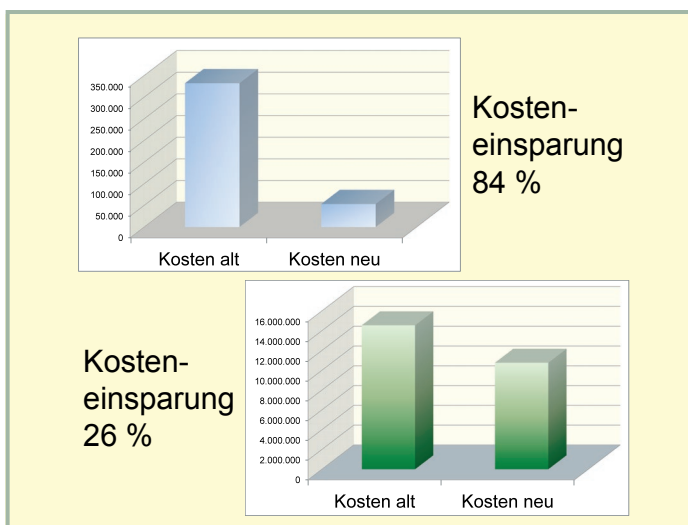
Geschäftsprozess-Management

Prozess-Optimierung

Mit der Hilfe von optimierten Geschäftsprozessen soll sichergestellt werden, dass die Strategien und Ziele des Unternehmens mit hoher Sicherheit erreicht werden (siehe auch BSN-Modell, Seite 2). Dazu ist es notwendig, ein professionelles Geschäftsprozess-Management zu installieren und mit den erforderlichen personellen und finanziellen Ressourcen sowie den wichtigen Kompetenzen auszustatten.



Geschäftsprozess-Landkarte am Beispiel eines Industrieunternehmens: Management-, Wertschöpfungs- und Unterstützungs-Prozesse bilden das Gesamtunternehmen ab



Geschäftsprozess-Optimierungen bieten die Basis für teilweise spürbare Einsparungen (Kosten und Personal) – Beispiel: Rechnungsprüfung in einem Handelsunternehmen (oben), Kreditabwicklung einer Bank (unten)

Vorteile des Prozess-Managements:

- Die Prozesse laufen planmäßig und gelenkt ab
- Die systematische Abwicklung sichert das Erreichen der Unternehmensziele
- Die Anforderungen sind klar und eindeutig definiert
- Die einheitliche Abwicklung wird gewährleistet
- Die Abläufe werden revisionsicher, daher ist die Beanstandung durch interne Prüfungen/externe Prüforgane minimiert
- Die permanente Optimierung bringt schnellere, kundenfreundlichere, kostengünstigere, sicherere Abwicklungen
- Das Geschäfts-Know-how wird offiziell und zugreifbar, daher gibt es mehr Transparenz und leichtere Einarbeitung neuer Mitarbeiter

Ziele:

- Höhere Qualität durch geplante, kontrollierbare und optimierte Prozesse
- Steigerung der Effizienz der Prozesse
- Höhere Sicherheit durch schützende und vorschriftskonforme Abwicklungen
- Klarheit und Transparenz der Abläufe und Regeln
- Kostenreduktion durch optimierte Prozesse
- Höhere Flexibilität und geringere Schulungskosten beim Einsatz neuer Mitarbeiter
- Kostentransparenz durch eine durchgängige Prozesskostenrechnung
- Ableitung der zielgerichteten Aufbauorganisation auf Basis der Geschäftsprozesse

Unsere Hilfe für Sie:

- Design und Implementierung des Geschäftsprozess-Managements
- Modellierung der IST-Prozesse
- Optimierung der SOLL-Prozesse
- Implementierung der Prozess-Kostenrechnung
- Optimierung der Aufbauorganisation auf Basis optimierter Geschäftsprozesse

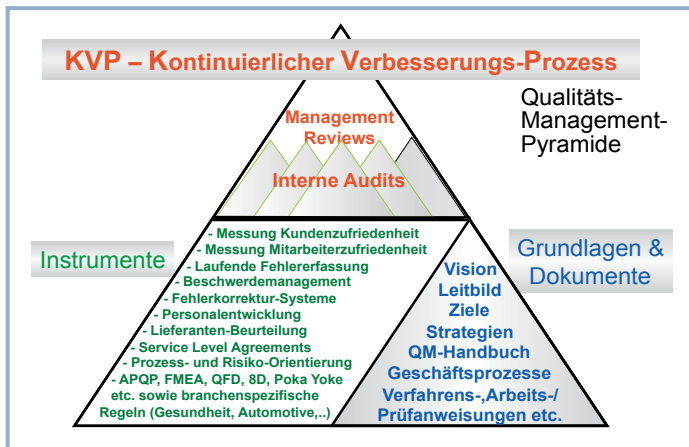
Qualitäts- Management

Implementierung und Optimierung von Management-Systemen

Qualitäts-Management (QM)

Das Qualitäts-Management soll die Prozessqualität durch den „Kontinuierlichen Verbesserungsprozess“ (KVP) ständig verbessern und damit auf der qualitativen Seite dazu beitragen, die Ziele des Unternehmens abgesichert zu erreichen. Das Qualitäts-Management ist sehr eng mit dem Prozess, Risiko-, Unternehmenssteuerungs-Management und anderen Management-Disziplinen verbunden.

Die Norm ISO 9001:2015 erhält einige neue Schwerpunkte, wie z. B. einen verstärkten prozessorientierten Ansatz, die Einbindung des Risiko-Managements, Innovationsansatz bei der Produktentwicklung etc.



© BSN 2014

Qualitäts-Management-Pyramide mit den Dimensionen:

- Grundlagen & Dokumente
- Instrumente
- Kontinuierlicher Verbesserungsprozess



Die relevanten Dimensionen des Qualitätsmanagements ISO 9001

Vorteile des Qualitäts-Managements:

- Verminderung des organisatorischen Aufwands
- Steigerung der Produktivität durch kontinuierliche Verbesserung und Anwendung der Instrumentarien
- Überwachung der Prozessleistung durch messbare Kriterien
- Klare und eindeutige Definition der Verantwortlichkeiten und Kompetenzen
- Steigerung der Mitarbeitermotivation
- Zugang zu neuen Märkten
- Hohe Akzeptanz bei Neukunden und Erhöhung der Kundenzufriedenheit
- Bessere Positionierung am Markt
- Verbesserung des Images und Erhöhung der Wettbewerbsfähigkeit
- Steigerung der Wirtschaftlichkeit und Rentabilität
- Reduzierung der Unternehmensrisiken
- Kommunikation nach außen durch ein Zertifikat
- Effiziente und kostengünstige Überwachung (interne und externe Audits)
- Erhöhte Akzeptanz im Unternehmen
- Erhöhung der Zufriedenheit und Eigenverantwortung der Mitarbeiter
- Klare einheitliche Prozesse und Arbeitsanweisungen, die die Forderungen der Normen umfassen
- Nutzung des QM als Führungs-, Kontroll- und Steuerungsinstrument

Unsere Hilfe für Sie:

- Design Ihres Qualitäts-Management-Systems bzw. Optimierung des bestehenden QM-Systems
- Erarbeitung der QM- und Geschäftsprozesse, der notwendigen Qualitätsdokumente und -systeme
- Vorbereitung zur ISO 9001:2015-Zertifizierung
- Laufende Betreuung und Optimierung Ihres QM-Systems



Knowledge Management

Knowledge Management

Im „European Guide to Good Practice in Knowledge Management“ und in den nachfolgenden Normen sind die Best Practice des Wissens-Managements definiert.

Das Knowledge Management basiert auf den durchgängigen Geschäftsprozessen aus Kunde-zu-Kunde-Sicht.

Die Kernaktivitäten stellen sicher, dass vorhandenes Wissen identifiziert wird und die festgestellten Lücken aufgefüllt werden (Schulung, neue Mitarbeiter, externes Wissen etc.).

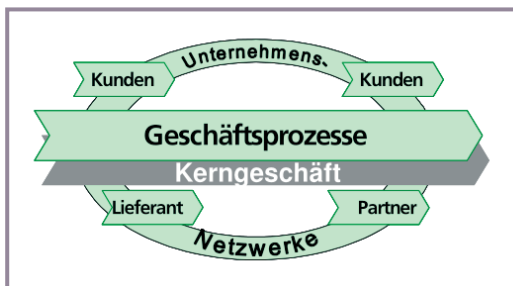
Das vollständige Wissen wird gespeichert und den Mitarbeitern zur Verfügung gestellt.

Schließlich soll das persönliche Wissen in das organisationale Wissen nachhaltig übergeleitet werden, damit das Wissen im Unternehmen zur Verfügung steht (Vermeidung von Info-Schluckstellen).

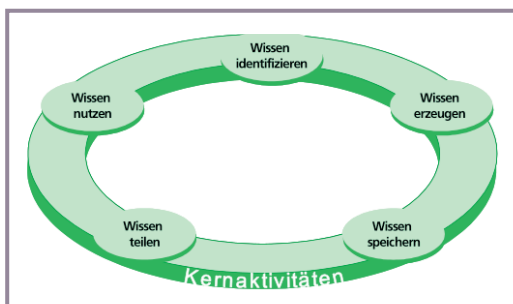
Das Knowledge Management bringt folgende Vorteile:

- Das notwendige Wissen steht den Mitarbeitern direkt zur Verfügung
- Signifikante Kostenreduktionen, weil die Prozesse eindeutig sind und das notwendige Wissen beinhalten
- Qualitätsverbesserungen, weil Mitarbeiter die Fehler durch fehlendes Wissen nicht ständig wiederholen
- Risikominimierung, weil die risikomindernden Vorgaben in den Prozessen enthalten sind
- Effizienzsteigerungen, weil die Arbeiten schneller, risikominimierter und sicherer erledigt werden können
- Steigerung der Kundenorientierung, weil die Prozesse kundenfokussiert sind
- Bessere Nutzung der Mitarbeiter durch klare Prozesse, in denen das Wissen dokumentiert ist
- Steigerung der Produktivität, weil Mitarbeiter direkten Zugriff auf ein breites Wissen haben

Die Geschäftsprozesse mit dem eingebundenen Wissen bilden die Grundlage für das Knowledge Management



Kernaktivitäten des Wissensmanagements: Wissen identifizieren – erzeugen – speichern – teilen – nutzen



Grundlagen des Wissensmanagements und Überleitung des persönlichen Wissens in das Wissen des Unternehmens/der Organisation



Unsere Hilfe für Sie:

- Design und Implementierung des Wissensmanagement-Systems
- Erarbeitung des Wissensmanagement-Prozesses
- Unterstützung beim Design und der Umsetzung der Kernaktivitäten
- Monitoring der Wissensmanagement-Effizienz



Implementierung und Optimierung von Management-Systemen

Optimierung der Software-Entwicklung

Viele IT-Projekte haben Probleme und sind verspätet, über Budget und erfüllen nicht die gewünschten Anforderungen.

Daher hat BSN einen integrierten Software- und System-LifeCycle entwickelt, um

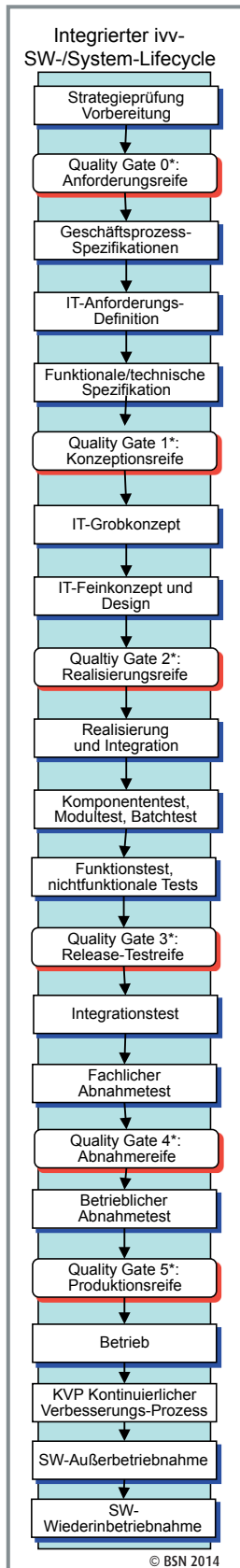
- Individual-Software systematisch, zeitoptimiert, kostenminimal und anforderungskonform zu entwickeln und
- Standard-Software gemäß den fachlichen Anforderungen und Vorgaben anzupassen bzw. zu customizen.

Unsere Hilfe für Sie:

- **Strukturierung Ihrer Software-Entwicklung**
- **Umsetzung und Implementierung der neuen Systematik**

Der Integrierte BSN-Software- und System-LifeCycle wurde auf der Basis verschiedener Normen und Best Practice entwickelt (ISO 12207, 15288, 15404, ITIL v3, Best Practice etc.).

Durchgeführte Projekte haben eine Zeit- und Kosteneinsparung von mehr als 50 % erzielt.



© BSN 2014

Integrierter Software- und System-LifeCycle zur Optimierung der Software-Entwicklung gemäß ISO-Normen ITIL v3, Best Practice etc.)

Unternehmens-Optimierung bei neuer Software

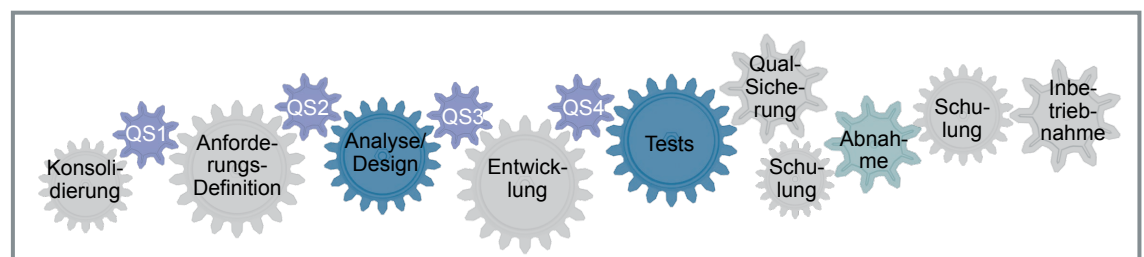
Bevor eine neue Individual-Software erstellt oder eine Standard-Software implementiert wird, sollte die Gelegenheit genutzt werden, die Geschäftsprozesse kritisch zu betrachten (IST-Prozesse) und zu optimieren (SOLL-Prozesse).

Erst auf der Basis der optimierten Prozesse und angepassten Strukturen sollten die Anforderungen an die Individual-Software (mit dem Service Design Package) oder an die Standard-Software (mit dem optimierten Anforderungskatalog) definiert und umgesetzt werden.

Die Projektumsetzung sollte auf der Basis der ITIL v3-Best Practice geplant, realisiert und kontrolliert werden.

Unsere Hilfe für Sie:

- BSN optimiert Ihre Prozesse und Strukturen vor der Einführung neuer Software
- Auf der Basis optimierter Prozesse und Strukturen wird der Anforderungskatalog an die geplante Software mit den Mitarbeitern erarbeitet.
- BSN unterstützt bei der Auswahl des Software-Hauses oder des Implementierungs-Partners
- Optional begleitet und kontrolliert BSN den Software-Erstellungs- bzw. den Implementierungs-Prozess



Software-Entwicklungs-Vorgehensmodell (Beispiel eines komplexeren Software-Projektes)



Optimierungs-
Management

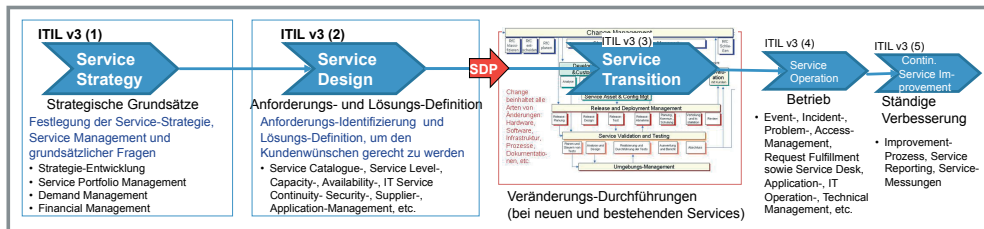
Implementierung und Optimierung von Management-Systemen

IT Service Management / ITIL v3

Warum das Rad immer wieder neu erfinden?

In der Norm ISO 20000 und ITIL v3 sind die Best Practice für das Service-Management beschrieben. Hier sind alle notwendigen Maßnahmen und Strukturen veröffentlicht, um die bestmögliche Umsetzung der Geschäftsprozesse durch die IT sicherzustellen. Durch die Service-Orientierung und die Fokussierung auf IT-Services sollen die Kundenbedürfnisse vollständig befriedigt werden.

BSN hat ein Analyse-Instrumentarium zur Erkennung notwendiger Änderungen der IT-Service-Situation in Ihrem Unternehmen und ein Umsetzungs-Programm zur Implementierung (optional auch Zertifizierung) entwickelt.



ITIL v3-Prozess mit den fünf Service-Bereichen und dem SDP (Service Design Package)

Unsere Hilfe für Sie:

- Durchführung einer GAP-Analyse: Wie weit nutzt Ihr Unternehmen die Best Practice-Empfehlungen?
- Ausarbeitung möglicher Verbesserungen und Optimierungsmöglichkeiten
- Hilfestellung bei der Umsetzung der notwendigen Maßnahmen und Veränderungen

Sonstige
Management-
Systeme

Implementierung und Optimierung von Management-Systemen

Einkaufs-Optimierung

Im Einkauf liegt der Erfolg Ihres Unternehmens!

Ob sie 40 % mehr Umsatz anstreben oder Ihre Einkaufspreise um 3 % senken, Sie erzielen den gleichen bilanzwirksamen Erfolg. Diese alte Erkenntnis ist heute wichtiger denn je.

In der heutigen Marktsituation ist es wesentlich einfacher, im Einkauf die Einstandspreise / Konditionen um zusätzliche 3 % zu senken als im Verkauf den Umsatz bei gleichbleibenden Ertragsspannen um 40 % zu erhöhen!

BSN bietet Ihnen den „Short Purchase Check“, mit dem unmittelbar festgestellt werden kann, durch welche Maßnahmen im Beschaffungs- und Logistikbereich ertragswirksame Kostensenkungen kurzfristig möglich sind.



Vergleich: Senkung der Einkaufspreise vs. Steigerung im Verkauf, um den gleichen bilanzwirksamen Ertragsvorteil zu lukrieren

Unsere Hilfe für Sie:

- Analyse Ihrer Einkaufssituation mit umfangreichen BSN-Instrumentarien
- Erarbeitung von Kostensenkungs-Strategien und Maßnahmen
- Hilfestellung bei der Senkung der Beschaffungskosten, optional operative Mitarbeit



Implementierung und Optimierung von Management-Systemen

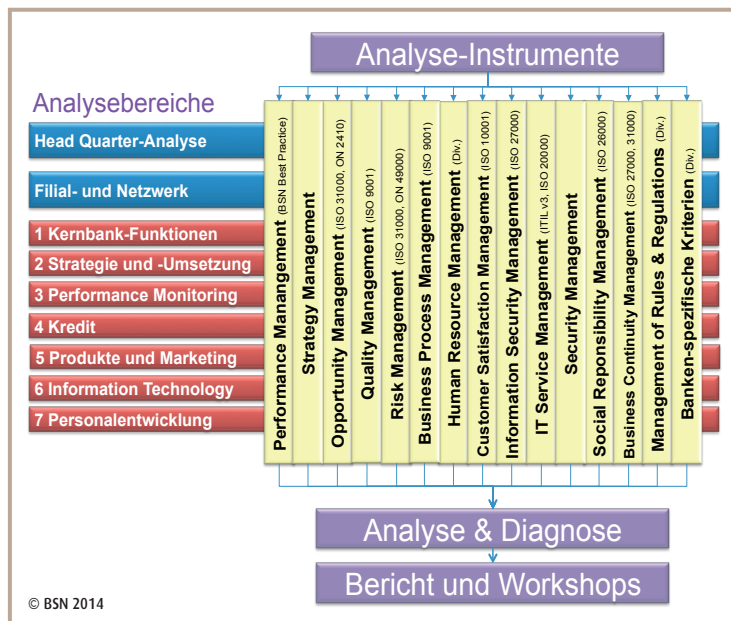
Banken-Optimierungs-Management

BSN hat ein Banken-Optimierungs-System entwickelt und in den letzten drei Jahrzehnten an die sich ändernden Anforderungen und Rahmenbedingungen angepasst. Diese Systematik wird in Banken in Europa und Ostasien angewendet. BSN bietet folgende Hilfestellungen auf Basis fundierter und detaillierter IST-Analysen:

- Strategische Neuausrichtung der Bank
- Weiterentwicklung der notwendigen Management-Systeme, Instrumente und Skills
- Intensivierung der Marktfokussierung und Produktentwicklung
- Kostensenkungen und Effizienzsteigerungen
- Entwicklung und Implementierung von Banken-Steuerungs- und Kontroll-Systemen

Unsere Hilfe für Sie:

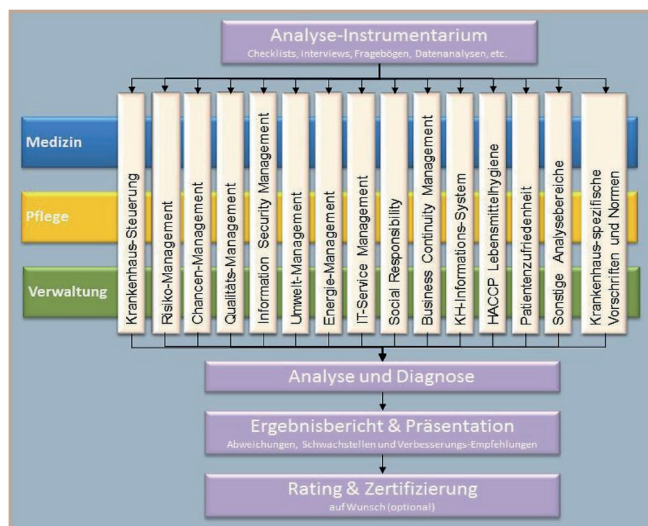
- Systematische Analyse der Bank auf Basis internationaler Normen und Best Practice
- Entwicklung notwendiger Management-Systeme und Instrumentarien
- Hilfestellung bei der Umsetzung



Internationales BSN-Banken-Analyse- und Optimierungs-Instrumentarium

Krankenhaus-Optimierungs-Management

Der Krankenhaus-Stresstest ist eine Abweichungsanalyse (GAP-Analyse), um kurzfristig Schwachstellen zu identifizieren, Gefährdungs-Potenziale zu erkennen und Kosteneinsparungs-Potenziale zu lokalisieren. Ziel des Stresstests ist, im Rahmen der Früherkennung zeitnah den Status des Krankenhauses zu beschreiben, bestehende Risiken darzustellen, aber auch die notwendigen Instrumente zur rechtzeitigen Erkennung von Chancen aufzuzeigen.



BSN-Krankenhaus-Analyse-Instrumentarium

© BSN 2014

Der Stresstest hat die Zielsetzung, objektiv und auf Basis

- nationaler und internationaler Normen
- bewährter nationaler und internationaler Management-Systeme
- gesetzlicher Vorschriften
- von Regelung und Rahmenbedingungen
- Best Practice und
- Erfahrungen

die aktuelle Situation des Krankenhauses intern und auch in der Einbindung in rechtliche, politische, kulturelle, wettbewerbliche Bedingungen darzustellen.

Unsere Hilfe für Sie:

- Durchführung der GAP-Analyse
- Präsentation der Ergebnisse
- Unterstützung bei der Umsetzung der Maßnahmen



Bulletins über Beratungsprojekte

Praxisberichte über abgeschlossene Beratungsprojekte (Bulletins)

Nach Abschluss von Beratungsprojekten veröffentlichen wir nach Zustimmung der Unternehmen Berichte über die durchgeführten Beratungsarbeiten, das Vorgehen und die Erfolge. Damit soll gezeigt werden, wie andere Firmen/Organisationen ihre Aufgabenstellungen praktisch umgesetzt haben. Hier ist ein Auszug unserer Bulletins:

Management Bulletin
AUSGABE 11.2008

Inhalt:
 • Die neue Qualität des Geschäftsprozesses
 • Die neue Qualität des Geschäftsprozesses
 • Die neue Qualität des Geschäftsprozesses

Qualitätsorientiertes Prozessmanagement als Basis für den Ausbau einer neuen europäischen Universalbank

Der Weg von einer regionalen Universalbank zum internationalen Konzern ist ein Prozess, der in den letzten Jahren in Deutschland, Europa und weltweit im Fokus steht. Die Bank ist in den letzten Jahren in Deutschland, Europa und weltweit im Fokus steht. Die Bank ist in den letzten Jahren in Deutschland, Europa und weltweit im Fokus steht.

WESTERN UNION

INTERNATIONAL BANK

Aufbau einer Bank

Management Bulletin
AUSGABE 08.2013

Inhalt:
 • Krankenhaus
 • Zielsetzung
 • Analyse der Situation
 • Krankenhaus-Zertifikat

Krankenhaus-Mitarbeiter absolvieren erfolgreich den Stressrest

Ein neues Instrumentarium zur Krankenhaus-Bewertung und Identifizierung der Chancen

Das Instrumentarium beruht auf einer von BSN Team entwickelten Systematik, auf dem Fundament der TÜV Nord Austria eine Zertifizierung durchführt.

krankenhausmattersill

Krankenhaus-Optimierung

Management Bulletin
AUSGABE 09.2008

Inhalt:
 • Informationssicherheit
 • Die neue Qualität des Geschäftsprozesses
 • Die neue Qualität des Geschäftsprozesses

Informationssicherheits-System auf hohem Niveau EFKON wurde nach ISO 27001 zertifiziert

Die Funktionen und Verantwortlichkeiten des Informationssicherheits-Systems sind nach dem Standard ISO 27001:2005 definiert und durch die Zertifizierung bestätigt.

SGS

Information Security-System

Management Bulletin
AUSGABE 12.2013

Inhalt:
 • GAP-Analyse
 • Wie gut ist Ihre Informations-Sicherheit – Wie sicher ist Ihr Unternehmen?

GAP-Analyse: Wie gut ist Ihre Informations-Sicherheit – Wie sicher ist Ihr Unternehmen?

Informationen werden als Produktions- und Leistungsressourcen für Unternehmen immer wichtiger. Die Risiken und Gefahren, die durch den Verlust von Informationen im Unternehmen entstehen, werden immer größer.

Ziele der GAP-Analyse (Abweichungs-Analyse):

- Identifizierung von Schwachstellen im Informationssicherheits-Management-System auf der Basis von internationalen Normen (ISO 27001, etc.), Best Practice und branchenspezifischen und gesetzlichen Sicherheitsanforderungen
- Bewertung der einzelnen Gefährdungs-Potenziale und Angriffspunkte nach den Kriterien „Erreichbarkeitswahrscheinlichkeit“ und „Auswirkung“
- Darstellung der Ergebnisse in einer Portfolio-Analyse und weiteren aussagekräftigen Darstellungen
- Entwicklung von Maßnahmen zur Vermeidung, Vermindeung oder Verlagerung potenzieller und vorhandener Gefahren
- Schutz vor Nachteilen, wie z.B. Imageschaden, Kundenverluste, finanzielle Schäden, zivil- und strafrechtliche Konsequenzen, etc.

Informations-Sicherheitsanalyse

Management Bulletin
AUSGABE 06.2009

Inhalt:
 • Risiko-Management
 • Optimierung des Risiko-Management-Systems

Perfektionierung des Rudolfsternhaus-Risiko-Management-Systems

Ein hochentwickeltes Risiko-Management-System ist ein zentraler Bestandteil für die Sicherung der Unternehmenswerte. Die Optimierung des Risiko-Management-Systems ist ein zentraler Bestandteil für die Sicherung der Unternehmenswerte.

SGS

Risiko-Management

Management Bulletin
AUSGABE 05.2008

Inhalt:
 • Kontinuierliche Wertentwicklung des erfolgreichen Ertrags- und Wachstumskurses

Kontinuierliche Wertentwicklung des erfolgreichen Ertrags- und Wachstumskurses

Sicherheit und Vertrauen sind wichtige Güter, die ein Geschäftsbetrieb trotz aller Unsicherheiten und Risiken erfolgreich betreiben kann. Die kontinuierliche Wertentwicklung des erfolgreichen Ertrags- und Wachstumskurses ist ein zentraler Bestandteil für die Sicherung der Unternehmenswerte.

BANKHAUS Schellhammer & Schattera

Banken-Reorganisation

Management Bulletin
AUSGABE 12.2008

Inhalt:
 • Das BSN-Netzwerk
 • Das Management von Veränderungen

Das Management von Veränderungen

Das BSN-Netzwerk besteht aus folgenden Komponenten:

- **KOSTEN SENKEN UND EFFIZIENZ STEIGERN**: Ein weites Spektrum an Maßnahmen und progressiven Maßnahmen zur Kostensenkung und Steigerung der Effizienz ergreifen.
- **LIQUIDITÄT UND EFFIZIENZ STEIGERN**: Ein weites Spektrum an Maßnahmen und progressiven Maßnahmen zur Kostensenkung und Steigerung der Effizienz ergreifen.
- **UMSATZ STABILISIEREN UND FÖRDERN**: Ein weites Spektrum an Maßnahmen und progressiven Maßnahmen zur Kostensenkung und Steigerung der Effizienz ergreifen.

BSN Business Solution Network Ltd

London · Birmingham · Berlin · Hamburg · Oelde · Wien · Bratislava · Bonn · Milano · Athen · Madrid

Management Bulletin
AUSGABE 12.2008

Inhalt:
 • Die Krise als Chance zur Ertrags- und Liquiditätssteigerung nutzen

Die Krise als Chance zur Ertrags- und Liquiditätssteigerung nutzen

Die Krise als Chance zur Ertrags- und Liquiditätssteigerung nutzen. Ein weites Spektrum an Maßnahmen und progressiven Maßnahmen zur Kostensenkung und Steigerung der Effizienz ergreifen.

BSN Business Solution Network Ltd

Nach einem Unternehmensgespräch werden wir Ihnen ein kostenloses Angebot zur Identifizierung der Potenziale und Hilfe bei der Umsetzung der Maßnahmen zur Ertrags- und Liquiditätssteigerung.

Management Bulletin
AUSGABE 10.2010

Inhalt:
 • Vom Hörnsal sofort in die praktische Anwendung
 • Master-Studenten erhalten die ersten Risiko-Management-Zertifikate an der FH Technikum

Vom Hörnsal sofort in die praktische Anwendung

Die Funktionen und Verantwortlichkeiten des Informationssicherheits-Systems sind nach dem Standard ISO 27001:2005 definiert und durch die Zertifizierung bestätigt.

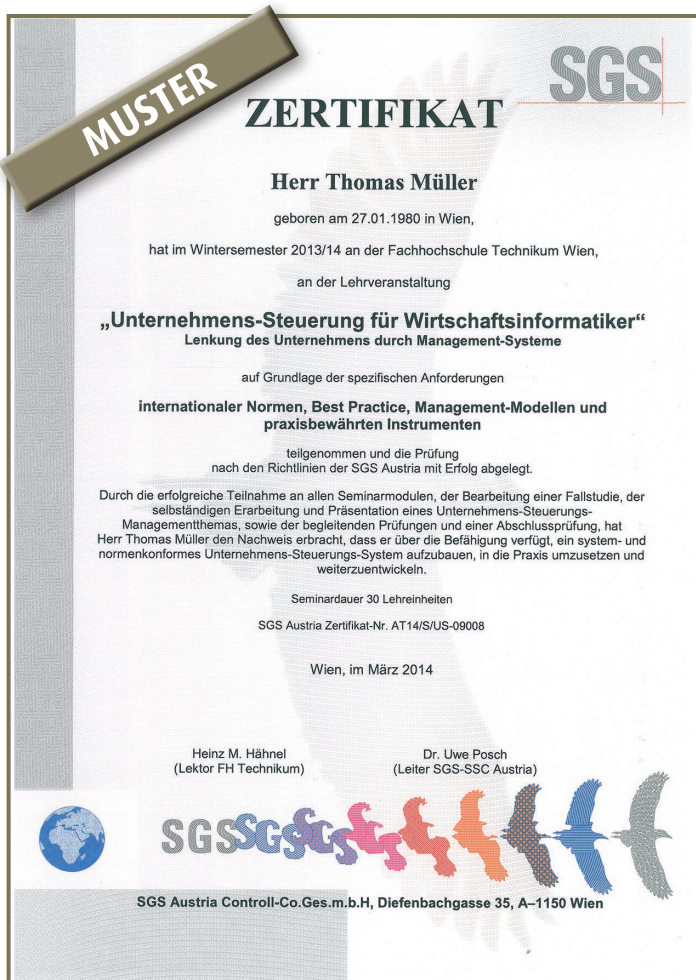
BSN Business Solution Network Ltd

Ulrich, Hans-Wilhelm (Lektor), Christian-Michael, Christian-Eugen, Thomas-Bauer, Thomas-Richter, Rainer-Brockner, Axel-Brockner, Hans-Strack-Ludwig (SGS), Robert-Denkendorf, Thomas-Kaiser



Lehrtätigkeiten

Wir verbinden Lehre, Forschung und Beratung



Internationales Zertifikat „Unternehmens-Steuerung für Wirtschaftsinformatiker“

Nach unserem Beratungsansatz soll unser Know-how so schnell wie möglich in das beratene Unternehmen übertragen werden.

Wir wollen unser Wissen auch systematisch an die kommende Generation der Führungskräfte weitergeben.

Daher engagieren wir uns in der Lehrtätigkeit an Fachhochschulen, um das praktische Wissen und die Best Practice an die Master-Studenten weiterzugeben.

Erfolgreiche Studenten erhalten nach dem positiven Abschluss der Lehrveranstaltung und der Absolvierung von zusätzlichen Qualifikationen ein internationales Zertifikat führender und weltweit tätiger Zertifizierungsunternehmen.

Beispiele für unsere Fachhochschul-Lehrveranstaltungen:

- Unternehmenssteuerung
Design und Entwicklung eines Unternehmenssteuerungs-Systems, grundsätzliche und organisatorische Vorbereitung und laufender Betrieb der Steuerung (3 ECTS)
- Risiko-Management
Entwicklung, Implementierung und laufender Betrieb eines Risiko-Management-Systems (3 ECTS)
- Integrierte Unternehmensführung und -steuerung
Interdisziplinärer Ansatz zur Planung, Führung und Steuerung von Unternehmen/Organisationen (9 ECTS)

Innerbetriebliche Seminare und Trainings:

BSN bietet auch innerbetriebliche Seminare, Trainings, Workshops und Umsetzungsprogramme für alle BSN-Beratungsschwerpunkte an.

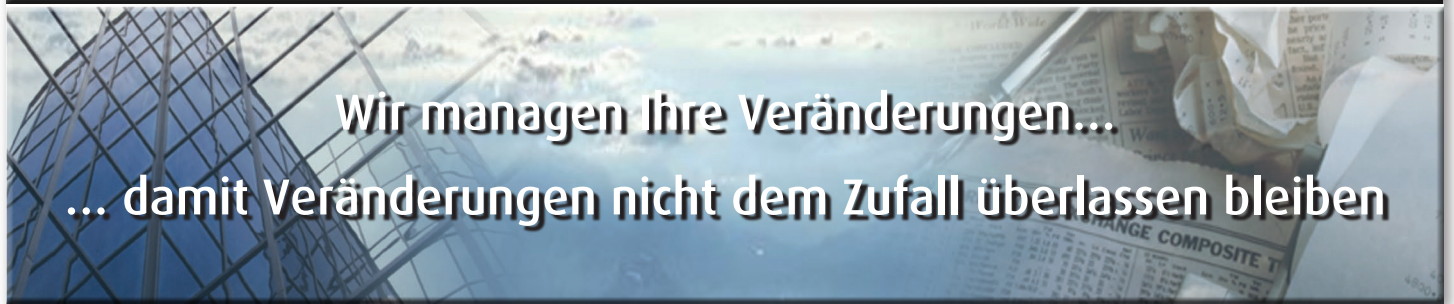


Master-Lehrveranstaltung „Unternehmenssteuerung“ an der Fachhochschule Technikum Wien



Lektor Heinz M. Hähnel





Das BSN Know-how-Netzwerk

Als Netzwerk-Organisation arbeiten wir international mit Partnern und wissenschaftlichen Institutionen zusammen, um unseren Kunden maßgeschneiderte Lösungen mit professionellen Beratern anbieten zu können. Wir decken mit unseren Netzwerk-Partnern eine breite Palette der Kundenbedürfnisse ab.



Heinz M. Hähnel, CMC
BSN-Geschäftsführer (CEO)
Senior Management Consultant,
Fachhochschul-Lektor für
Wirtschaftsinformatik



Georg Stüttem
BSN-Geschäftsführer (CEO)
Senior Management Consultant
Internationaler IT-Experte



BSN Business Solution Network Limited

Zentrale Großbritannien: 69 Great Hampton Street, B 18 6EW Birmingham, United Kingdom

Zweigniederlassung Deutschland: Borgfeld 16 A, D-59302 Oelde

Büro Österreich: Spohrstraße 37, A-1130 Wien

Tel: +43-1-879 0205, heinz.haehnel@bsn-ltd.com

www.bsn-ltd.com



Impressum: BSN Business Solution Network Limited, Spohrstraße 37, A-1130 Wien

Für den Inhalt verantwortlich: Heinz M. Hähnel • Gestaltung: Polacek Graphik, Werbeagentur • Druck: druck.at
Unternehmensgegenstand: Unternehmensberatung

