

Werkzeuge des Change-Managements

Veränderungsmanagement erfordert ein hohes Maß an Sorgfalt und professionellem Vorgehen. Mittlerweile gehört Veränderung zum Aufgabenfeld fast jeden Managers. In loser Folge werden wir Ihnen an dieser Stelle verschiedene Methoden des Change-Managements vorstellen. Die einzelnen Werkzeuge ergänzen sich zu einer praxisnahen Tool-Box. Wenn Sie kurzfristig Informationen oder Unterstützung brauchen, setzen Sie sich mit uns in Verbindung. Klicken Sie einfach hier. Die Phasen eines Veränderungsprozesses

Wir beginnen mit einer Darstellung der verschiedenen Phasen eines Change-Management-Prozesses. Dieses Modell bildet eine gute Grundlage, um die einzelnen Werkzeuge sinnvoll einordnen zu können.

Es gibt verschiedene Darstellungsvarianten. Sie danach zu beurteilen, welche richtig oder falsch ist, wäre ein Fehler. Im Endeffekt geht es darum, festzustellen, welche angemessen ist. Das hier dargestellte Modell eignet sich besonders für Veränderungen, die in Projektform eingeleitet und durchgeführt werden. So zum Beispiel für:

- Die Einführung von Softwaresystemen, wie zum Beispiel CRM
- Die Veränderung von Betriebsabläufen
- Interne Umorganisationen
- Das Erschließen neuer Kundengruppen und Marktsegmente

Für Krisensituationen, Fusionen und Prozesse, bei denen eine umfangreichere Reduktion von Arbeitsplätzen notwendig ist, ist dieses Modell jedoch nicht ausreichend. Die einzelnen Phasen

Prozessschritt

Nutzen 1. Analyse: Ist-Analyse und Soll-Bestimmung Datenbasis

2. Top Management Change

3. Planung des Change-Programms

4. Menschen einbeziehen

5. Einführungskampagne

6. Pilotprojekt

7. Beschleunigung: Einsatz von Mentoren / Prozessbegleitern 8. Monitoring und Evaluation

Rückhalt

Handlungssicherheit

Handlungsbasis

Motivation

Erfahrung /erster Erfolg

Motivation / Rollout

Lessons Learned

9. Controlling

10. Routine und Weiterentwicklung

Sicherheit

Optimierung

Jede Phase hat Ihre Bedeutung und Wichtigkeit. Keine sollte vernachlässigt werden, denn in jeder können Fehler gemacht werden, die das Projekt gefährden können. In den nächsten Folgen werden wir die einzelnen Phasen näher beschreiben und einige Ausgewählte Werkzeuge darstellen. Wer jetzt schon mehr dazu wissen will, kann sich folgenden Artikel herunterladen:

Uwe Weinreich
Customer Relationship Management - Lernen für König Kunde
managerSeminare Heft 55