



Unser Team  
**für Ihren Erfolg**  
mit Prozessmanagement



# Die Idee [Vernetzte Welt & Networking]

In einer vernetzten Welt läuft nichts isoliert ab. Alles passiert in Prozessen, bedingt einander oder hat Einfluss auf umliegende Faktoren. Sowohl auf Persönlichkeits- als auch auf Unternehmensebene finden täglich Hunderte von Prozessen statt. Je bewusster diese wahrgenommen werden, desto mehr Einfluss kann man auf das Ergebnis ausüben.

Das Management von Geschäftsprozessen kann so beispielsweise positive und nachhaltige Auswirkungen auf den Unternehmenserfolg haben, bewusst gemachte Kommunikationsprozesse führen zu effizienterer interner Kommunikation, der Fokus auf Kundenbeziehungsprozesse kann enormen Aufschwung für die Kundenbeziehungen und Stammkundenbindung bringen.

Durch ganzheitliche Prozessberatung bringt Virtual Team die noch ungenutzten Energien und Potenziale in Ihrem Unternehmen zur Entfaltung. Wir betrach-

ten nicht isoliert „Prozess X“ oder „Prozess Y“, sondern Ihre Geschäftsprozesse in ihrer Gesamtheit. Dadurch lässt sich die Notwendigkeit zukünftiger Veränderungen besser erkennen, einleiten und steuern – immer unter Berücksichtigung der Relation der zumutbaren Kosten zu Ihrem zu erwartenden Nutzen (ROI).

Um diese Ziele gemeinsam mit Ihnen zu erreichen, arbeiten wir in einem Netzwerk. Schneller Wandel und eine enorme Wissensexplosion machen es einzelnen Beratern und Spezialisten heute unmöglich, detailgenau über alle Methoden und Entwicklungen Bescheid zu wissen.

Ein Netz aus Allroundern und Spezialisten ist daher für Sie projekt- und lösungsorientiert im Einsatz – je nach Aufgabenstellung werden die verschiedenen Ressourcen des Teams eingebunden, um immer das aktuell benötigte Know How bereitzustellen.

# Die Leistung [Prozessberatung]

Unsere Beratungstätigkeit basiert auf dem **Kontinuierlichen Verbesserungsprozess (KVP)**. Auch daran erkennen Sie, dass es uns um die Prozesse und das **Prozessmanagement** in Ihrem Unternehmen geht, gemeinsam mit den Menschen, die dort arbeiten. Die Anwendungsbereiche dafür eignen sich für alle Unternehmensgrößen und sind vielfältig:

- Ablaufprozesse
- Kommunikationsprozesse, Informationstechnologie
- Qualitätsprozesse
- Kundenbeziehungsprozesse
- Teamprozesse
- Projektprozesse
- Kontinuierliche Verbesserungsprozesse
- Organisations- und Mitarbeiterprozesse
- Geschäftsprozesse

Es geht dabei nicht um die einzige, ultimative Lösung. Es gibt viele Wege, die geplanten oder definierten Ziele zu erreichen. Sie kennen in Ihrem Unternehmen die Abläufe und Aktivitäten – wir zeigen Ihnen unterschiedliche Wege, gemeinsam mit den MitarbeiterInnen ans Ziel zu gelangen.

*Selbstverständlich nehmen wir nicht nur die Berater-tätigkeit wahr, sondern führen auch individuell an Ihr Unternehmen angepasste Schulungen in den einzelnen Themenbereichen durch.*

## Unsere Mission: Qualität.

### Erst wenn ...

- Ihr Bedarf abgedeckt ist
- gemeinsam definierte Ziele für die Zusammenarbeit erreicht und Ihre Bedürfnisse respektiert wurden
- Ihr gesamtes Unternehmen mit unseren Leistungen zufrieden ist und
- Sie wiederkommen

**sind auch wir zufrieden.**

### Sie profitieren durch ...

- Ganzheitlichkeit: Kein kurzfristiges punktuelles Troubleshooting von Symptomen, sondern Ursachenarbeit und lösungsorientierte Zielearbeit in Zusammenarbeit mit Ihren MitarbeiterInnen
- Prozessberatung mit Gesamtüberblick und Spezialistenwissen
- Maßgeschneiderte und innovative Lösungen

## VIRTUAL TEAM

Qualität • Geschäftsprozesse • Organisationen/Systeme • Informationen und Technologie • Projekte • Kundenbeziehung • Kommunikation

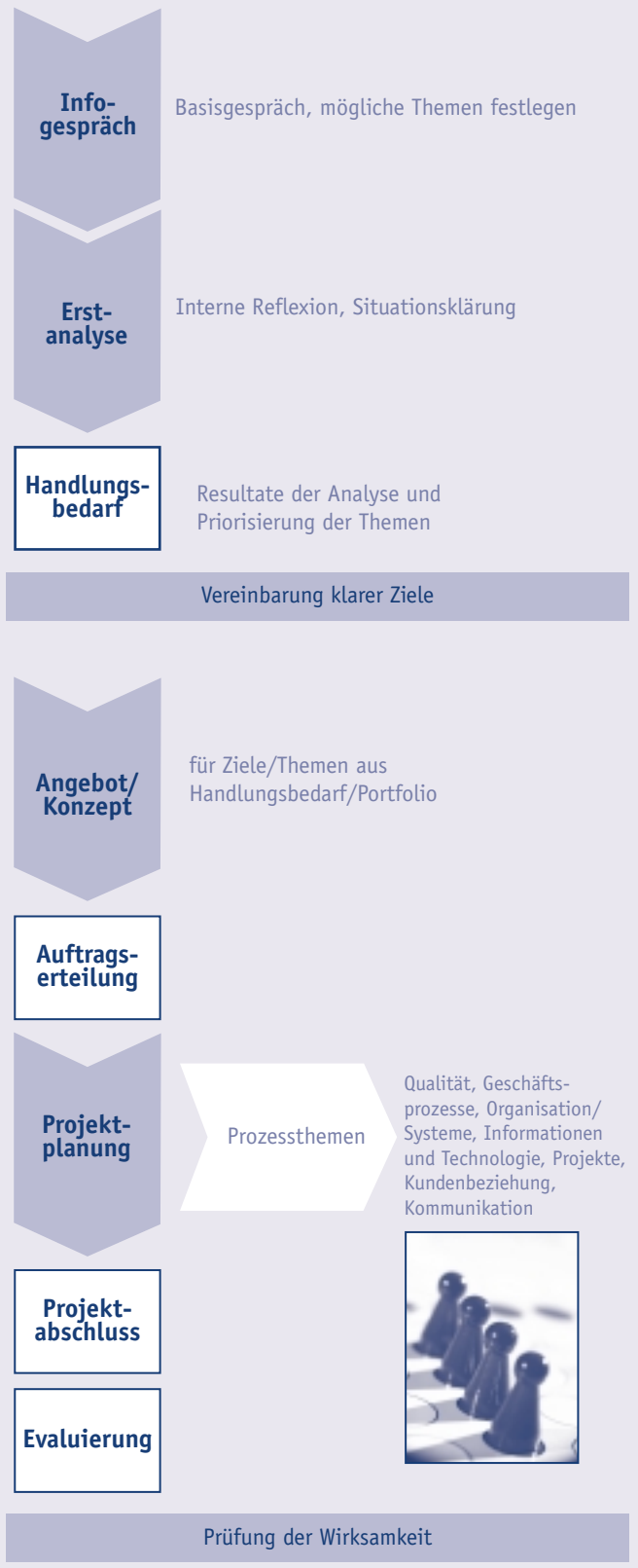
# Der Auftragsprozess [Stabilität & Umbruch]

## Wir stehen für ...

- eine sorgfältige Analyse der Aufgabenstellung
- eine bedarfsorientierte Maßnahmenentwicklung
- die Einbeziehung der beteiligten MitarbeiterInnen in die gemeinsame Arbeit
- eine optimale Zusammenarbeit zwischen „Internen“ und „Externen“
- Balance zwischen Stabilität, Umbruch und Veränderung
- Berücksichtigung von Synergien zwischen „harten“ und „weichen“ Faktoren
- Realistische Umsetzungsmöglichkeiten in der Praxis des Unternehmens
- Ent-Schleunigung bei Prozessen, die mehr Zeit für die Er- und Verarbeitung brauchen
- Service, Wartung und Evaluierung von Maßnahmen/Aktivitäten



## Auftragsprozess



# Das Virtual Team [& seine Netzwerkpartner]



... sind ein schlagkräftiges Netzwerk aus praxisorientierten Beratern, Coaches, Moderatoren und Trainern, das anspruchsvolle Herausforderungen mit Begeisterung annimmt und die Prozesse in Unternehmen durch einen maßgeschneiderten Mix aus Analyse, Beratung, Training, Moderation und Coaching nachhaltig verbessert.

Durch den uns vertrauten Umgang mit netzwerkorientierter Arbeitsweise sparen Sie Kosten und Zeit. Jeder – auch Sie als Auftraggeber – kann jederzeit auf den gleichen aktuellen Informationsstand zugreifen, und eine gemeinsame Terminverwaltung und aktuelle Dokumentation sind problemlos möglich.

## Das Team

### Richard Reiter

Kaufmännisch-wirtschaftliche Ausbildung mit Berufserfahrung im Controlling • Ausbildung in den Bereichen Software-Engineering und Projektmanagement • Geschäftsprozessmanagement, ipo-geprüfter ganzheitlicher Geschäftsprozessmanager • ReTeaming-Coach • Trainer für Netzwerksysteme und Anwendungsprogramme • IT-Leiter und QM-Beauftragter in einem Unternehmen • mehr als 12 Jahre Erfahrung in der Unternehmensberatung.

**Schwerpunkte:** Geschäftsprozesse, Organisationen/Systeme, Information und Technologie, Projekte.

### Ing. Werner Zöchling

Ausbildung für Elektronik und Nachrichtentechnik • Ausbildung für Microelektronik mit Berufserfahrung im medizinisch-technischen Bereich • Ausbildung zum Projektmanager • Ausbildung zum TQM-Manager und Auditor • Trainer für Systembetreuer • IT-Leiter und TQM-Manager in einem Unternehmen.

**Schwerpunkte:** Qualität, Organisationen/Systeme, Information und Technologie, Projekte.

### Sigrid Lukasek-Heider

Kaufmännisch-wirtschaftliche Ausbildung mit Berufserfahrung im Verkauf und Mitarbeiterführung • Aufbau und Ausbau einer Telefonmarketingabteilung und Umgestaltung in ein Call-Center • mehr als 10 Jahre Praxiserfahrung bei der Umsetzung von Customer Relationship Management-Projekten • Leiterin eines Call- und Service-Centers.

**Schwerpunkte:** Kundenbeziehung, Kommunikation, Projekte.

## Kontakt

Fordern Sie einfach nähere Informationen zu den Themen an, die Sie und Ihr Unternehmen betreffen.

Oder – besser noch – Sie vereinbaren mit uns ein kostenloses Erstgespräch.

VIRTUAL TEAM – Unternehmensberatung  
Richard Reiter

Schaidinger Straße 25, D-83395 Freilassing  
team@virtual-team.at

Tel: +43 699 10 00 19 29

Fax +49 8654 77 72 93

## Die Netzwerkpartner

Das Virtual Team unterhält vor allem in den Bereichen Webdesign, Desktop Publishing, Prozessgestaltung und Organisationsentwicklung enge Kooperationen mit untenstehenden Firmen:

