

Special Innovation

Partnerschaft fürs Leben

Geschäftsprozess-Management ist gut fürs Business. Kontinuierliche Dokumentation, Kontrolle und Analyse sorgen dafür, dass Unternehmen rasch reagieren können, und erhalten so die Wettbewerbsfähigkeit.

Sonja Gerstl

„Geschäftsprozess-Management hat kein Verfallsdatum. Auch 20 Jahre nach ersten Arbeiten zum Prozessgedanken ist das Thema topaktuell“, ist IDS Scheer-Vorstand Wolfram Jost überzeugt.

Jedes Unternehmen besteht aus vielen Geschäftsprozessen. Schließlich verbindet erst ein Geschäftsprozess die klassischen Produktionsfaktoren Arbeit, Boden, Kapital und Informationstechnik zur Wertschöpfungskette. Ohne Prozess kein Unternehmen! Ein weiterer Punkt ist der Kostendruck: Rohmaterialien werden immer teurer, die Preise für Fertigprodukte sinken. Innovatives Prozess-Management hilft Unternehmen, dennoch schwarze Zahlen zu schreiben.

Kontinuierliche Optimierung

Kontinuierliches Geschäftsprozess-Management zählt zu den unverzichtbaren Aufgaben eines Unternehmens. Permanent an der Verbesserung der eigenen Leistungsfähigkeit zu arbeiten, lautet das Gebot der Stunde. Schließlich will man ja wettbewerbsfähig bleiben. Daraus folgt aber auch, dass es meist nicht mehr genügt, lediglich seine Geschäftsprozesse zu modellieren und zu dokumentie-

ren. Es muss zugleich auch analysiert und kontrolliert werden, um ein verlässliches Bild über die aktuelle Qualität und Effizienz der Prozesse zu erhalten. „Diese Ergebnisse liefern wertvolle Erkenntnisse zu weiteren Optimierungsmöglichkeiten, die wiederum einer neuen Prozessgestaltung zugeführt werden. Schlussendlich entsteht ein durchgängiger Lifecycle des Prozess-Managements, der die Phasen Strategie, Design, Planung und Steuerung, Ablauf, Implementierung sowie Monitoring als auch Bewertung in einen kontinuierlichen Kreislauf zusammenfügt“, erklärt Jost.

Mittlerweile gibt es viele Werkzeuge und Anwendungen, um Geschäftsprozesse zu gestalten und zu betreiben. Die meisten Tools decken aber oftmals lediglich einen Aspekt des Geschäftsprozess-Managements ab. Ein kontinuierlicher Optimierungsprozess hingegen setzt eine Business-Process-Management-Umgebung voraus, die für alle Phasen eine Plattform liefert und problemlos den Prozessbetrieb führender Unternehmenssoftware-Pakete versteht.

Ganzheitliche Betrachtung

Der Anspruch der ganzheitlichen Lifecycle-Betrachtung von Geschäftsprozessen popula-



Innovatives und vor allem erfolgreiches Geschäftsprozess-Management bezieht jeden einzelnen Mitarbeiter eines Unternehmens ein – nicht nur die EDV-Abteilung. Foto: IDS Scheer

riert die BPM-Thematik über das Management hinaus. Die Modellierung von Geschäftsprozessen bleibt weiterhin Aufgabe der Experten. Aber die Steuerung und Kontrolle der Prozesse wird jeden Arbeitsplatz erreichen. Jeder Mitarbeiter kann die Effizienz seines Prozesses selbst bestimmen. Gleichzeitig fließt sein Wissen in das Prozess-Design ein. Produktkomponenten wie etwa Aris Business Publisher helfen, das aktuelle Wissen über Prozesse zeitnah an den Arbeitsplatz zu bringen. Der Easy-to-Use-Ansatz erlaubt auch Mitarbeitern

ohne ausgewiesenes Know-how, sich am Prozess-Design zu beteiligen. „Im Prinzip funktioniert ein optimales Geschäftsprozess-Management mit der Aris-Plattform nicht anders als eine erfolgreiche Fußballmannschaft“, zieht Wolfram Jost eine Parallele zum Sport: „Einem Team nutzt es wenig, wenn es hervorragend Einzelkämpfer hat, die nicht miteinander harmonieren. Einem Unternehmen bringt es ebenso wenig, wenn eine Funktion in der Fertigung optimal läuft, die Planung aber nicht eingebunden ist.“ Moderner Fußball verlange Teamgeist

und exzellentes Einzelspiel, das adäquat auf das Verhalten der gegnerischen Mannschaft reagiert. Nichts anderes beabsichtigt die Etablierung des Geschäftsprozess-Managements in allen Unternehmensteilen und an allen Arbeitsplätzen.

Das Ergebnis von professionellem Business-Prozess-Management ist eine hochdynamische und flexible Organisation, die auf ein Ziel ausgerichtet ist: den Ball ins Tor zu bringen oder – anders ausgedrückt – die Ware mit Erfolg dem Kunden zu verkaufen.

www.ids-scheer.at

Das Special Innovation wird von der Plattform economyaustria finanziert. Die inhaltliche Verantwortung liegt bei economy. Redaktion: Ernst Brandstetter

Gut für Firma und Umwelt

Prozessoptimierung in der Informationstechnologie ist Teil umfassenden Prozess-Managements in Unternehmen.

Ernst Brandstetter

Die Abläufe betrieblicher Prozesse werden immer komplexer. Um sie beherrschen und steuern zu können, ist es unerlässlich, geeignete Software einzusetzen. Prozessoptimierung ist unverzichtbarer Bestandteil jeder modernen Betriebsführung. „Xerox Global Services widmet sich in diesem Zusammenhang den Anforderungen an das Dokumentenmanagement und hat dazu die Docu-Share-Produktfamilie entwickelt“, erklärt Silvia Ehl, Marketing-Managerin von Xerox Global Services (XGS) Österreich und Schweiz.

Wissen ist entscheidend

Xerox Docu-Share ist ein webbasiertes System, mit dessen Hilfe Unternehmen Dokumente einfach bearbeiten, verwalten und verteilen können. „Durch die Möglichkeit, firmenweit verteiltes Wissen an einer Stelle zu bündeln und zu nutzen, erhöht die Software den Wert von Informationen, und das Unternehmen kann etwa schneller und exakter auf Veränderungen im Markt reagieren“, betont Ehl. Der Weg von der Prozessanalyse



Guter Dienst an der Umwelt: Prozessoptimierung vereinfacht die Dokumentenabwicklung und verringert die Papierflut in modernen Unternehmen. Damit hat auch die Umwelt etwas davon. Foto: Bilderbox.com

zum fertigen Produkt sei jedoch nicht unbedingt einfach: „Viele Betrieben fehlt in diesem Zusammenhang notwendiges technisches Wissen und das damit verbundene Prozess-Know-how.“ Entscheidungsträger erkennen bisweilen nicht, dass

unkontrollierte Abläufe bei Geschäftsprozessen den Workflow verschlechtern und finanziellen Schaden für das Unternehmen nach sich ziehen können. Image- und Geschäftsverlust bei Kunden und Partnern sei die Folge. Xerox eruiert daher für

die Kunden sämtliche Möglichkeiten zur Prozessoptimierung, liefert Verbesserungsvorschläge und setzt diese schließlich um. Die Potenziale, die dabei mobilisiert werden können, sind enorm. Für Baxter Österreich hat XGS jüngst das gesamte Dokumentenarchiv digitalisiert und ein modernes Archivsystem für die Zukunft geschaffen. Im Rahmen eines Imaging-Verfahrens wurden innerhalb von neun Monaten 2,8 Mio. Dokumente

aus 7000 Ordnern gescannt und in ein neues digitales Archiv gestellt. Ein sofortiger Zugriff auf alle wichtigen Dokumente verbessert den Workflow und vereinfacht aufwendige Lizenzierungsverfahren. Schriftstücke sind leichter auffindbar und können nicht verloren gehen. Nicht zuletzt wird durch die digitale Verfügbarkeit der Umwelt ein guter Dienst erwiesen, da weniger kopiert werden muss.

www.xerox.com

Harald Haghofer: „Durch IT-unterstütztes Prozess-Management wird sichergestellt, dass Infos frühestmöglich in elektronische Form gebracht werden und so in der Organisation verfügbar sind.“

Knackpunkt Mensch

economy: *Moderne Prozessoptimierung im Bereich Informationstechnologie (IT) ist integrierter Teil eines umfassenden Prozess-Managements in Unternehmen. Wie kann man sich an ein solches System annähern?*

Harald Haghofer: Dafür müssen alle bisherigen Abläufe überdacht und bei Bedarf an die neuen Gegebenheiten angepasst werden. Wichtig ist vor allem, Vorgehensmodelle zu haben, die zielführend sind, und das Unternehmen in kleinen Schritten an die neuen Prozesse heranzuführen. Im ersten Schritt gilt es, top-down die Prozesse der Organisation zu identifizieren und gruppieren. Dann werden die aktuell wichtigen und geschäftskritischen Prozesse ausgewählt und detaillierter betrachtet. Danach nähert man sich mittels eines ersten IT-Prototyps der optimalen Lösung.

Was sind die größten Probleme dabei?

„Knackpunkt“ beim Einstieg in die Prozessoptimierung sind vor allem die beteiligten Men-

schen. Sie sollten in die entscheidenden Phasen Analyse, Design, Prototyping und Test involviert sein, um ein optimales Ergebnis und vor allem Akzeptanz zu erzielen. Der zweite Knackpunkt ist die Konzentration auf die Kerngeschäftsprozesse. Ein optimal analysierter und realisierter Urlaubsantrags- oder Reisekostenprozess bringt dem Unternehmen, verglichen mit beispielsweise dem Bestellabwicklungsprozess, we-

nig an wirklicher Effizienzsteigerung. Drittens hat man sich mittlerweile davon verabschiedet, mit einem „Big-Bang-Projekt“ die gesamte Organisation zu analysieren und zu verbessern. Prozess-Management wurde vielmehr als ein kontinuierlicher Prozess erkannt, der dem Unternehmen die Möglichkeit gibt, sich an die laufenden und immer kurzfristigeren Änderungen der Geschäftswelt raschestmöglich anzupassen.

Wie kann man feststellen, ob ein Prozess funktioniert?

Die Hard Facts ergeben sich aus Messungen im Bereich der Durchlauf-, Bearbeitungs- und Liegezeiten. Soft Facts wie gesteigerte Auskunftsbereitschaft, effizientere Auftragsabwicklung werden Kunden mit größerer Kundenzufriedenheit und Mitarbeiter mit höherer Motivation danken. Ein sehr gutes Beispiel sind die Bewertungen von Lieferanten in Webshops, die darüber entscheiden, ob zukünftige Käufer bei Ihnen oder woanders kaufen. bra

www.ser.at

Zur Person



Harald Haghofer ist Professional Services Manager von SER Solutions Österreich.

Foto: SER Solutions Österreich

Elektronischer Gutschein

„Geschenkkarte“ ohne Kontoverbindung.

Den Österreichern kann man zu Weihnachten am ehesten mit Geld, Fernsehern und DVDs eine Freude machen, ergab eine aktuelle Umfrage des Marktforschungsinstituts Integral. Immerhin 23 Prozent der Frauen und 17 Prozent der Männer wünschen sich vor allem Bargeld oder Gutscheine. Den Leuten kann geholfen werden: Als „maßgeschneidertes“ Weihnachtsgeschenk bietet Pay Life die Prepaid-Master-Card-Geschenkkarte in weihnachtlichem Design.

Mit der neuen Kreditkarte können die Beschenkten selbst aussuchen, was ihnen das Christkind bringen soll. Ob es nun Wäsche, etwas Praktisches oder doch lieber ein Flachbildfernseher wird. Den Wert bestimmt der Schenker. Innovativer Dreh: Eine Kontoverbindung wird für diese Karte nicht benötigt. Sie muss lediglich einmalig zwischen 50

und 500 Euro „beladen“ werden. „Mit der weihnachtlichen Master-Card-Geschenkkarte machen wir einen weiteren Schritt in Richtung Spezialprodukte“, erläutert Peter Neubauer, CEO der Pay Life Bank. „Wir freuen uns, dem steigenden Trend hinsichtlich Gutscheinen und Wertkarten Rechnung tragen zu können, und entsprechen damit dem Wunsch der Kunden nach mehr Flexibilität beim Schenken.“ Pay Life Bank serviert derzeit über 97.000 Vertragspartner und acht Mio. Zahlungskarten in Österreich. bra

www.geschenkkarte.at



Die neue Kreditkarte ersetzt den Gutschein. Foto: PayLife