

Ordnung muss sein

Nichts ist für ein Unternehmen wichtiger, als seine Geschäftsprozesse im Griff zu haben.

Sonja Gerstl

Informationen in einem Unternehmen müssen professionell und ihrem Wert entsprechend organisiert werden und in die entsprechenden Geschäftsprozesse integriert sein. Ansonsten besteht das Risiko, dass die Prozesse nicht effizient funktionieren und wertvolles Wissen verloren geht.

So etwa hat Basex, ein auf Wissensmanagement spezialisiertes Forschungsunternehmen, errechnet, dass unnötige Unterbrechungen des Arbeitsflusses und die benötigte Zeit, um sich wieder der Aufgabe zuzuwenden, beachtliche 28 Prozent des Arbeitstages eines Büromitarbeiters verschlingen.

Ziel von effizientem Business Process Management (BPM) und Enterprise Content Management (ECM) ist es daher auch, diese Produktivitätsverluste auszuschalten.

Häufig werden Business Process Management und Enterprise Content Management in ihrer Umsetzung auf Software-Lösungen fokussiert. Damit



Geschäftsprozessmanagement funktioniert nur, wenn die oberste Führungsebene die strategische Richtung vorgibt und sämtlichen Mitarbeitern die Bedeutung effizienter Geschäftsprozesse für die Firma verständlich macht. Foto: Fotolia.com

wird jedoch zu kurz gegriffen – denn für beide Themenbereiche spielen drei Faktoren eine wesentliche Rolle – nämlich Prozesse, Menschen und Technologien. „Wir berücksichtigen in unserem Ansatz immer alle drei

Faktoren und übernehmen es, dokumentenintensive Prozesse zu analysieren, zu straffen und für unsere Kunde zu betreiben“, erklärt Sandra Kolleth, Director für Large Accounts & Xerox Global Services (XGS).

Im Zentrum des Business Process Managements steht der Geschäftsprozess. Idealtypisch durchläuft dieser folgende Phasen: Design, Modellierung, Implementierung, Monitoring und Optimierung. In der Realität startet man jedoch in der Regel nicht von der grünen Wiese, sondern muss die Prozessoptimierung im laufenden Betrieb umsetzen. „Die Zielsetzungen der Prozessoptimierung werden gemeinsam mit dem Kunden definiert und messbar gemacht, und wir garantieren auch die Erreichung dieser Ziele. Die wichtigsten Anforderungen sind dabei die Erreichung herausragender Kundenzufriedenheit bei gleichzeitiger Reduktion der Prozesskosten sowie bessere Prozesskontrolle, Sicherheit und Produktivität“, erläutert Kolleth die wesentlichen Punkte.

Die richtige Technologie wiederum kann nur im Einklang mit den Geschäftsprozessanforderungen definiert werden und muss sich an diesen orientieren. Kolleth betont: „Es ist wichtig, hier auch bestehende Systeme und Lösungen zu integrieren und gegebenenfalls zu optimieren. Darüber hinaus arbeiten wir sowohl mit eigenen Software-Lösungen wie DocuShare ECM als auch mit Partnerprodukten.“

Effizienzsteigerung

Eine unabdingbare Anforderung bei der Optimierung von dokumentenintensiven Geschäftsprozessen ist die Umwandlung von elektronischen Informationen in effektive Papierdokumente und umgekehrt. Hier geht es vor allem darum, auch unstrukturierte, papierbasierte Informationen automatisiert in strukturierte, digitale Informationen zu verwandeln

und damit effizient nutzbar zu machen. Das bedeutet, den Datenhighway in beide Richtungen befahrbar zu machen, und ist eine Grundvoraussetzung für effiziente Geschäftsprozesse.

Schlussendlich sind es aber die Menschen, die bei der Optimierung von Business-Prozessen eine entscheidende Rolle spielen. So muss die oberste Führungsebene eines Unternehmens die strategische Richtung vorgeben und die Bedeutung effizienter Business-Prozesse für das Unternehmen verständlich machen. „Die weitere Umsetzung erfolgt dann in engster Zusammenarbeit zwischen den Mitarbeitern des Unternehmens und unseren Experten, die darüber hinaus auch den Betrieb der dokumentenintensiven Prozesssteile übernehmen“, erklärt Kolleth.

Solides Management

In den letzten Jahren haben nicht nur Großunternehmen, sondern auch zahlreiche Klein- und mittlere Unternehmen intelligentes Dokumenten-Management immer stärker in ihre Geschäftsprozesse integriert. Dokumentenintensive Prozesse sind nämlich keine Frage der Unternehmensgröße und können deshalb auch für KMU zum entscheidenden Wettbewerbsfaktor werden. Schließlich zählen Verträge und rechtliche Dokumente, Bestellungen, Eingangs- und Ausgangsrechnungen, Lohnabrechnungen, Marketingmaterialien, Kundenregistrierungen, Produktdokumentation wie Bedienungsanleitungen, Service- und technische Dokumentationen, Trainingsunterlagen und dergleichen unabhängig von der Anzahl der Mitarbeiter zur Grundausstattung von nahezu jeder Firma.

www.xerox.at

Produktivität steigern

Business Intelligence verhilft Firmen zu Wettbewerbsvorteilen.

Business Intelligence (BI) stellt Unternehmen wichtige Werkzeuge zur Verfügung, um die eigene Produktivität zu steigern. Die Produktivitätsoptimierung ergibt sich auf der Daten-, Prozess- und Mitarbeiterebene. „Strategische Entscheidungen werden basierend auf Analysen, Berichten und Auswertungen getroffen. Die Grundlage für Analysen muss allerdings eine qualitativ hochwertige Datenba-

sis sein“, ist Georg Obermeier, Vorsitzender der Geschäftsführung von T-Systems in Österreich, überzeugt: „Anhand von Datenanalysen lassen sich etwa im Telekommunikationsbereich Abwanderungstendenzen durch bestimmtes Kundenverhalten feststellen und Rückschlüsse ziehen.“ Jedes Unternehmen besitzt einzigartige Geschäftsprozesse. Sie sind dafür verantwortlich, dass die Organisation

funktioniert und dem Kunden zeitgerecht qualitativ hochwertige Produkte oder Dienstleistungen zur Verfügung gestellt werden.

Diese Prozesse sind allerdings oft Änderungen unterworfen – sei es durch spezielle Kundenwünsche, rechtliche Bedingungen oder Umstrukturierungen im Unternehmen. Um die Effizienz der Prozesse sicherzustellen, kann Business Intelligence kritische Prozesse überwachen, Einsparungspotenziale aufzeigen oder automatisch auf plötzlich eintretende Ereignisse (Lieferengpässe, Ausfall von Produktionseinheiten et cetera) reagieren. Mitarbeiter sind das wichtigste Asset eines Unternehmens. BI kann durch regelmäßig durchgeführte und einfache Mitarbeiter-Zufriedenheitsumfragen die Effizienz von gesetzten Maßnahmen analysieren und Rückschlüsse zur Steigerung der Arbeitsplatzattraktivität finden.

T-Systems unterstützt den gesamten Prozess vom Quickcheck (Data Profiling) über die Auswahl und Durchführung der erforderlichen Methoden bis hin zum Data Monitoring, um die gewonnene Qualitätssteigerung beizubehalten und weiter auszubauen. sog

www.t-systems.at



Wer jederzeit den optimalen Überblick hat, dem bleiben unliebsame Überraschungen erspart. Foto: Fotolia.com