

# EDV - gestütztes Prozess - Management

*„Unterschied mit System“*

# Was bedeutet Prozess - Management?

Dr. Benno Brachthäuser  
Technologie- und Unternehmensberatung GmbH

- **Prozesse:** Arbeitsabläufe innerhalb eines Unternehmens  
  
⇒ „Vom Kundenwunsch bis zur Dienstleistung“
  
- **Management:** Steuerung des Unternehmens  
  
⇒ „Führungsmodell, mit dem die Abläufe in einem Unternehmen gesteuert werden“
  
- **System:** Geordnetes Ganzes  
  
⇒ „Weg vom Chaos hin zur Ordnung“

**Heutzutage werden in vielen Unternehmen die Prozessabläufe vor allem bestimmt durch:**

⇒ Gewachsene Strukturen

- Mit dem Wechsel von Führungspersonen innerhalb des Unternehmens wurden Prozessabläufe verschoben und laufen heute entsprechend verschachtelt ab.

⇒ Die Historie

- Früher wurde jeder Kunde oft als „Abnehmer“ gesehen. Kundenorientierung war nicht notwendig. Dementsprechend fehlen kundenorientierte Prozesse.

⇒ Einzelne Mitarbeiter

- Häufig wird Wissen von einzelnen Mitarbeitern gezielt zurückgehalten, um Machtbereiche zu sichern, wodurch die interne Kommunikation stark verschlechtert wird.

## Management der Prozesse durch:

⇒ Erfassung und Dokumentation der wichtigsten Prozesse:

- Durch gezielte Interviews und Untersuchungen werden die wichtigsten Prozessabläufe erfasst und dokumentiert.

⇒ Untersuchung und Modellierung der Prozesse:

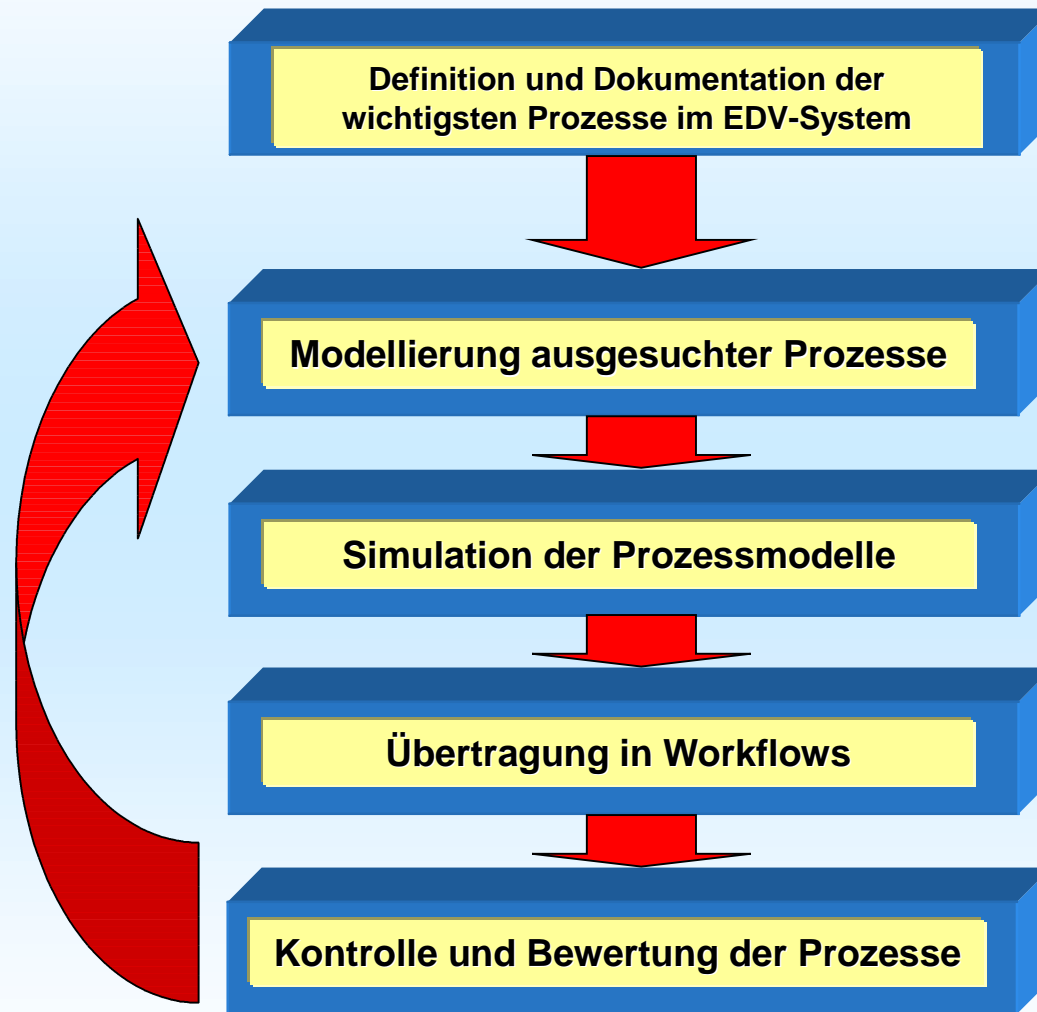
- Die Prozesse-Dokumentationen werden in einem EDV-System für jeden Mitarbeiter bereitgestellt. Anschließend können die Prozesse über eine entsprechende Software modelliert werden.

⇒ Unterstützung der Prozessabläufe durch Workflows:

- Die modellierten Prozesse werden im Computer simuliert (ohne Einfluss auf den Tagesbetrieb!) und anschließend in Workflows überführt.
- Die Workflows unterstützen die Mitarbeiter bei der Einhaltung von Terminen, Weitergabe an Informationen etc.

⇒ Bewertung der laufenden Prozesse:

- Durch einen Vergleich der Simulationsergebnisse mit der tatsächlichen Ressourcenauslastung
- Regelmäßige Kontrollen der Ressourcenauslastung im Tagesgeschäft ist möglich



- ▶ Hohe Transparenz in den Betriebsabläufen
- ▶ Hervorragende Optimierungsmöglichkeiten durch Simulation von Prozessveränderungen ohne Einfluss auf das Tagesgeschäft
- ▶ Rückübertragung der im Workflow gesammelten Daten – zur weiteren Optimierung
- ▶ Aufdecken von Ressourcenüberschuss / -unterdeckung durch den Vergleich der Simulation mit den tatsächlichen Abläufen
- ▶ Einfache Nachvollziehbarkeit der einzelnen Prozesse durch Verknüpfungen zwischen den Dokumenten
- ▶ Frei konfigurierbare Eskalationsmechanismen für höchste Effektivität
- ▶ Sicherstellung der Arbeits-Qualität durch systematischen Aufbau – zertifizierbar!
- ▶ Und nicht zuletzt:
  - ⇒ Hohe Akzeptanz bei den Mitarbeitern, da
    - einfach zu bedienen
    - Verringerung der „Zettelwirtschaft“
    - Entlastung bei der Terminplanung, Wiedervorlage etc.



In jedem Prozess die **Übersicht** behalten durch gezielte Verfeinerungsmöglichkeiten

