

Newsletter August 2011

Flexibilität bei Kundenanforderungen durch Geschäftsprozess-Management (GPM)

Wurde an der Schwelle zum 19. Jahrhundert durch Frederick Winslow Taylor eine möglichst detaillierte Zerlegung von Arbeitsaufgaben in starren Abteilungsgrenzen und hierarchischen Abstimmungswegen als produktivste Arbeitsmethode propagiert, so sind heute größte Flexibilität und hohe Reaktionsgeschwindigkeiten in Bezug auf Kundenanforderungen wesentliche Erfolgsfaktoren. Das Geschäftsprozess-Management bietet hierfür die notwendige Unterstützung.

Die Literatur definiert Geschäftsprozesse als bereichsübergreifende Verkettung wertschöpfender Aktivitäten. Dabei wird das Ziel verfolgt, möglichst effiziente räumliche, zeitliche, quantitative und logische Folgestrukturen zu schaffen.

Die Frank Lepschy Business Consulting verfügt über eine fundierte Expertise durch langjährige Beschäftigung mit dem Geschäftsprozess-Management und steht Ihnen damit als kompetenter Partner zur Verfügung.

In der Folge erhalten Sie einen Überblick zum strategischen und operativen Geschäftsprozess-Management, sowie die möglichen Ergebnisse einzelner Phasen im Detail.

Geschäftsprozess-Management im Überblick

Strategisches Geschäftsprozess-Management

- Strategische Entscheidung für GPM
- Delegation der GPM-Verantwortung
- Definition kritische Erfolgsfaktoren in den Geschäftsfeldern
- Ziele für die Geschäftsprozesse

Operatives Geschäftsprozess-Management

- Identifizierung, Strukturierung und Gewichtung von Geschäftsprozessen
- Erhebung von Aufgaben, Verbundstellen und Abläufen
- Analyse der Ist-Situation
- Soll-Prozesse
- Nachhaltigkeit im GPM

Phasen und Ergebnisse des Geschäftsprozess-Managements siehe Folgeseite.

Phasen und Ergebnisse im Geschäftsprozess-Management (GPM)

Phase	Ergebnisse
Strategische Vorbereitung	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Positive Entscheidung für GPM ▪ Verantwortlichkeiten sind geregelt ▪ Kommunikation an alle Betroffenen ist sichergestellt
Ist-Erhebung I (grob)	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Prozess-Landkarte ist erstellt <ul style="list-style-type: none"> • Identifizierung, Strukturierung und Gewichtung von Geschäftsprozessen • Abgrenzung Management-, Kern- und Supportprozesse ▪ Ziele und Erfolgsfaktoren für Geschäftsprozesse sind definiert (strategische Entscheidung)
Ist-Erhebung II (detailliert)	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Aufgabenanalyse für einzelne Stellen ▪ Systemdiagramm (Erkennen von Verbundstellen) ▪ Folgestrukturen (Erhebung von Abläufen)
Analyse	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Konzentration auf personal- und mengenintensive Prozesse ▪ Beispiele für Analyseergebnisse <ul style="list-style-type: none"> ▪ Identifikation von Mehrfacharbeiten ▪ Häufige Stellen-/Abteilungswechsel im Ablauf ▪ Liege-/Wartezeiten (hier sind häufig die größten Effizienzsteigerungen möglich) ▪ Gesamtdurchlaufzeiten ▪ Medienbrüche (Datenerfassung in unterschiedlichen Systemen) ▪ Erkennen von Outsourcing-Potentialen
Soll-Konzeption	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Beschreibung der Soll-Prozesse ▪ Implementierung ▪ Ggf. Anpassung der Aufbauorganisation
Nachhaltigkeit	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Kontinuierliche Prozessoptimierung durch <ul style="list-style-type: none"> ▪ Messung der Prozessleistung (Zielabgleich) ▪ Durchführung von Prozess-Assessments

Sprechen Sie mich bei Fragen oder Beratungsbedarf an, ich stehe gerne zu Ihrer Verfügung.

Ihr
Frank Lepschy