



Factsheet Geschäftsprozesse

Ein guter Prozess generiert Geschäftswert und wird von allen Beteiligten verstanden.

Vom Kunsthandwerk zur industriellen Fertigung

Viele Geschäftsprozesse funktionieren wie Kunsthandwerk: Es sind engagierte „Künstler“ am Werk, welche ihr Metier zwar verstehen, doch jedes ihrer Werke ist ein Unikat. Was hier in „liebvoller Handarbeit“ entsteht, ist für Aussenstehende nicht immer nachvollziehbar. Wir sprechen auch von weichen Prozessen.

Für moderne Geschäftsprozesse mit erhöhten Anforderungen punkto Compliance, Skalierbarkeit, Nachvollziehbarkeit und Effizienz ist jedoch ein Vorgehen erforderlich, welches sich an der industriellen Fertigung orientiert: Es sind klar definierte Abläufe, welche vielfach IT-gesteuert funktionieren. Wir sprechen auch von harten Prozessen.

Prozesses-Typ →	weich	elastisch	hart
Prozess-Ausführung	manuell	manuell mit teilweiser IT-Unterstützung	IT-basierter Workflow
Hilfsmittel	■ Checklisten, Mail (manuell)	■■ Checklisten, Queries, Excel, Mail (generiert)	■■■■ Workflow-System (z.B. Appway, SAP, Avaloq)
Abhängigkeit von einzelnen Personen	■■■■	■■	■
Dokumentation, Nachvollziehbarkeit	■	■■	■■■■
Skalierbarkeit	■	■■	■■■■
Flexibilität	■■■■	■■■	■■
Initialaufwand	■	■■	■■■■

Planung und Einführung von Geschäftsprozessen

Ein vollautomatischer harter Prozess ist in vielen Fällen zwar anzustreben und wünschbar, doch es ist zu beachten, dass dazu ein erhöhter Initialaufwand notwendig ist. Zudem stellen solche Prozesse auch viel höhere Anforderungen an die Qualität und den Umfang von Stammdaten, welche häufig - zumindest in der Anfangsphase - nicht erfüllt sind.

So haben sich in der Praxis zwei Methoden bewährt, mit denen eine schrittweise Verbesserung der Prozessqualität und -effizienz erreichbar ist:

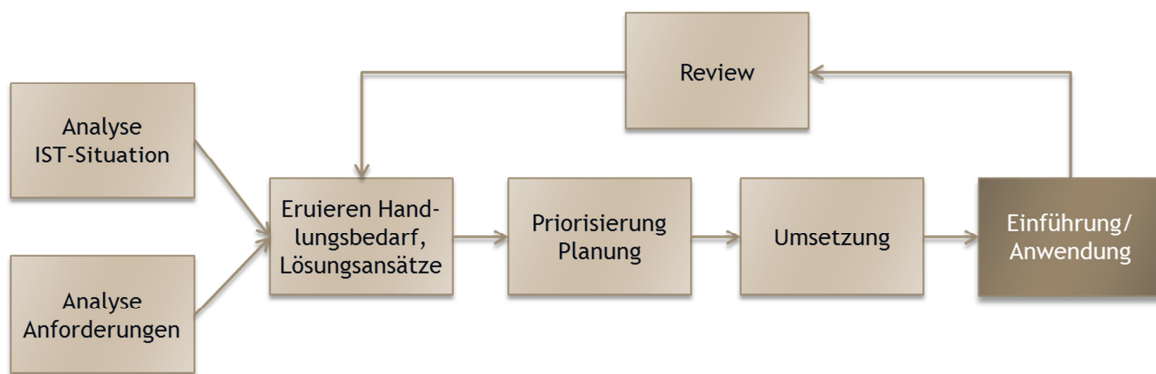


„Elastische“ Prozesse mit teilweiser Automatisierung

Manchmal ist ein geschicktes Zusammenspiel von automatischen und manuellen Schritten effizienter und führt zu schnelleren Resultaten. So können z.B. bestimmte Auswertungen durch standardisierte Queries erfolgen, welche auch die Ereignisse mit Handlungsbedarf auf Grund einer Datenanalyse identifizieren. Die einzelnen Aktionen daraus bzw. die weitere Bearbeitung in anderen Systemen wird hingegen durch instruierte Mitarbeitende nach einem standardisierten manuellen Prozess vorgenommen.

Iteratives und inkrementelles Vorgehen

Eine „Big Bang“-Implementierung eines Geschäftsprozesses mag zwar auf den ersten Blick vorteilhaft sein, doch es ist zu beachten, dass die Vorteile mit erhöhten Risiken und Initialaufwand verbunden sind. In vielen Fällen ist deshalb ein schrittweises Vorgehen sinnvoller:



Die Vorteile des iterativen und inkrementellen Vorgehens sind

- ▶ Schnellere (Teil-)Resultate in der Praxis
- ▶ geringere Risiken bei Planung und Umsetzung
- ▶ Lernprozess für alle Beteiligten, welcher eine kontinuierliche Verbesserung ermöglicht

Fraefel & Partner - für ganzheitliche Geschäftsprozesse

Gerne unterstützen wir Sie mit unserem praxiserprobten Knowhow und unseren Erfahrungen bei der Analyse und Implementierung von Geschäftsprozessen, welche einen hohen Wertschöpfungsbeitrag leisten:

- ▶ Theoretische und praktische Kenntnisse in Organisation, Prozessen, IT;
- ▶ Mehrjährige Erfahrung in der Umsetzung und im operativen Betrieb von Geschäftsprozessen mit erhöhten Anforderungen. Spezielle Erfahrungen:
 - ▶ HR-Prozesse
 - ▶ Compliance-relevante Prozesse
 - ▶ Kunden-relevante Prozesse
 - ▶ Prozesse über die eigenen Organisationsgrenzen hinaus (Outsourcing, Service Center)
- ▶ Profunde Projekterfahrung (klassisch und agil) ermöglichen einen Lernprozess für alle Beteiligten und gleichzeitig eine hohe Sicherheit in der Zielerreichung;
- ▶ Durch den gezielten Einbezug von Führung und Organisation entsteht ein nachhaltiger Prozess, welcher nicht einfach „aufgedrückt“ ist.