

FACHINFORMATION

Geschäftsprozessmanagement - die Wertschöpfungskette gestalten

Das Management von Geschäftsprozessen ist wichtiger Hebel zur erfolgreichen Steuerung komplexer Organisationen und Leistungsprozesse. Hier werden in Kurzform wichtige Begrifflichkeiten und Inhalte des Geschäftsprozessmanagements dargestellt.

Definition Geschäftsprozessmanagement

- ist die funktionsübergreifende Gestaltung der Ablaufarchitektur eines Unternehmens durch Verkettung der wertschöpfenden Aktivitäten
- unter Integration von Führung, Organisation und Controlling der Prozesse
- mit dem Ziel, Strategieumsetzung und Erfüllung der Kundenerwartungen effektiv und effizient zu realisieren.

Ziele und Merkmale von Geschäftsprozessmanagement

Ziele Prozessmanagement

- Erhöhung der Kundenzufriedenheit - Gestaltung und Steuerung aller Aktivitäten an den Bedürfnissen der Kunden ausrichten
- Steigerung der Produktivität - laufende Messung und Verbesserung der Prozessleistung

Merkmale von Geschäftsprozess-Management

Geschäftsprozesse sind die funktionsübergreifende Verkettung wertschöpfender Aktivitäten im Unternehmen, die auf die Erfüllung der Leistungserwartungen des Kunden zielen. Sie überwinden die funktionale Separierung im Leistungsprozess.

- Die Anforderungen an Geschäftsprozesse sind aus der Strategie abzuleiten, Strategie und Kundenbedürfnisse sind Richtgrößen für das Prozessdesign .
- Jeder Geschäftsprozess bildet eine Kunden-Lieferantenbeziehung ab. Die Kunden definieren die Leistungsanforderungen und erhalten die Prozessergebnisse.
- Geschäftsprozesse sind in Haupt- und Teilprozesse unterteilt. Den Teilprozessen sind spezifische Aktivitäten zugeordnet.
- Für jeden Geschäfts-, Haupt- und Teilprozess ist ein Prozessverantwortlicher zu benennen.
- Jeder Prozess benötigt Inputs, die interne oder externe Zulieferer bereitstellen.
- Nicht wertschöpfende Teilprozesse und Aktivitäten sind zu eliminieren.
- Teilprozesse und Aktivitäten sind kontinuierlich in Anpassung an die Veränderungen der Kundenanforderungen, Technologie und Organisation durch Maßnahmen der Prozessoptimierung (Zusammenlegen, Ergänzen, Parallelisieren, Auslagern, Splitten) in ihrer Effizienz zu steigern.
- Die Integration von Prozess-Steuerung, Prozessorganisation und Prozesscontrolling ist wichtig.
- Integratives Ziel-, Planungs- und Kontrollsystem ist Grundlage des Prozess-Controlling und Voraussetzung für die systematische Weiterentwicklung von Geschäftsprozessen.
- Ständige Prozessverbesserungen durch Redesign und **KVP** - den kontinuierlichen Verbesserungsprozess - sichern die Anpassung an sich verändernde Marktanforderungen und die Wettbewerbsfähigkeit durch Effizienzsteigerung.

Vorgehen beim Management von Geschäftsprozessen

Das Management von Geschäftsprozessen erfordert ein systematisches Vorgehen, das u.a. folgende Schritte umfasst:

- Identifikation und Definition von Prozessen: Der Prozess muss definiert, mit einem ihm zugeordneten Wertschöpfungsbeitrag versehen, in seine horizontale und vertikale Struktur gegliedert sowie genau und verständlich beschrieben werden.

- Prozessgrenzen und Schnittstellen sollten eindeutig definiert werden.
- Prozessverantwortung festlegen: Für alle Prozessstufen sowie für die einzelnen Abfolgen innerhalb des Gesamtprozesses sind Verantwortliche zu benennen.
- Festlegung von Leistungsgrößen: Es müssen eindeutige Kennzahlen und Messgrößen für jede Bearbeitungsstufe festgelegt werden.
- Prozessmessung und –korrektur: Mechanismen zur Überwachung der Prozessleistung sind zu installieren, um den Grad der Zielerreichung kontrollieren und ggf. Korrekturmaßnahmen ergreifen zu können.

Die Prozessoptimierung

dient der Leistungssteigerung von Prozessen u.a. durch

- Weglassen: Eliminieren unnötiger Teilprozesse, Prozess- oder Arbeitsschritte wie z.B. Doppelarbeiten, Prüfungen, Mehrfacherfassungen. Darunter fällt auch die Beseitigung von Schleifen und Rücksprüngen.
- Zusammenlegen: Bündeln von Teilprozessen, Prozess- oder Arbeitsschritten und damit Rücknahme von Arbeitsteilung.
- Aufteilen: Trennen von Teilprozessen, Prozess- oder Arbeitsschritten, um die Komplexität zu reduzieren.
- Ergänzen: Einfügen von Teilprozessen, Prozess- oder Arbeitsschritten (z.B. Inscourcing).
- Parallelisieren: zeitparallele/simultanes Durchführen verschiedener Teilprozesse, Prozess- oder Arbeitsschritte (z.B. Simultaneous Engineering).
- Überlappen: Starten von Teilprozessen, Prozess- oder Arbeitsschritten bevor die vorhergehenden abgeschlossen sind.
- Auslagern: Ausgliedern von Teilprozessen, Prozess- oder Arbeitsschritten auf andere Prozesse, Kunden oder Lieferanten (z.B. Outsourcing).

Unter dem folgenden Link finden Sie Informationen zu unserem Ansatz der **Prozessoptimierung**.

<http://www.jp-consulting.de/Managementberatung-Fachinformation/Geschaeftsprozessmanagement-Wertschoepfungskette-E1162.htm>

© 2005 - 2010 JP-Consulting & Training GmbH
Tel.: +49 (0)61 51 / 392 1435-0