

Gut geplant. Mit Dokumentenverwaltung per Mausklick wird Effizienz in der Verwaltung messbar – und liefert nicht selten überraschende Einblicke in das eigene Geschäftsmodell.

Zwei Stunden auf der Suche. Wer hätte das gedacht? Nach einer Studie des IT-Dienstleisters Xerox verbringen Mitarbeiter pro Tag durchschnittlich fast zwei Stunden der wertvollen Arbeitszeit alleine mit der Administration und der Suche nach Dokumenten. Landet etwa eine Eingangsrechnung auf dem Tisch eines Sachbearbeiters, muss dieser sich überlegen, bei welchem Akt die Kopie angeheftet werden muss, ob es sich etwa um einen genehmigungspflichtigen Betrag handelt, von wem die Rechnung abgezeichnet werden muss – und wann und wie die Rechnung an die Buchhaltung weitergeleitet werden kann. Doch genau solche immer wiederkehrenden Aufgaben kann eine Geschäftsprozessmanagement-Software schneller, preiswerter – und mittlerweile oftmals auch zielgenauer erledigen: Die Rechnung wird in der Poststelle eingescannt und das System übernimmt die Rolle des Vermittlers zwischen den einzelnen Abteilungen. Die Software ist auch in der Lage, zu erkennen, wenn eine Rechnung bestätigt werden muss. Und droht ein Fehler, warnt das System rechtzeitig – beispielsweise bevor ein Skonto verfällt.

Qualitätssicherung. So genanntes Geschäftsprozessmanagement, das Gestalten, Dokumentieren und Verbessern von Geschäftsprozessen, hält Einzug in die Verwaltungsetagen der heimischen Industrie.

Neben der einfachen Dokumentenverwaltung über Software lassen sich so auch Performancemessungen durchführen. Per



„So bekommen Geschäftsprozesse eine vorhersagbare Qualität. Das verbessert die Kundenbindung.“

Markus Hartbauer, SER Solutions



„Für den Mittelstand ist die IT zu einem kritischen Produktionsfaktor geworden. Wer hier nicht automatisiert, fällt hinter den Wettbewerb zurück.“

René Gräber, IDS Scheer



„Die Klein- und Mittelbetriebe nutzen nun die freien Kapazitäten, um sich besser aufzustellen.“

Peter Simeonoff, IBM

Mausklick kann etwa festgestellt werden, wo Flaschenhälse auftreten, die die Abwicklung der Geschäftsfälle bremsen. Damit wird erkannt, ob ein Mitarbeiter überlastet ist und Unterstützung braucht. „Und das Wichtigste ist“, so Markus Hartbauer,

Chief Solutions Architect bei SER, „es ist keine Glücksfrage, ob der Kunde an einen guten oder schlechten Sachbearbeiter gerät.“ Für welche Unternehmen sich Investitionen in Geschäftsprozessmanagement-Software lohnen – und was bei der Einführung zu beachten ist.

Optimierungspotenzial. Damit bei der Implementierung von Geschäftsprozessmanagement nicht bei null begonnen werden muss, unterstützen manche BPM-Suiten die Planung und Einführung von Geschäftsprozessmanagement mit Referenzmodellen. Mit der Software ARIS von IDS Scheer ist es etwa möglich, die in der Vergangenheit gelebten Geschäftsprozesse aus dem System auszulesen und für IT-Laien verständlich darzustellen. So kann die Software erkennen, dass die Abwicklung von Kleinstaufträgen, die kaum zum Unternehmenserfolg beitragen, unverhältnismäßig viel Zeit verschlingt. „Noch vor fünf Jahren war dazu eine aufwendige manuelle Ist-Analyse nötig“, sagt René Gräber von IDS Scheer, „heute geht das weitgehend automatisch und damit kosten- und zeitsparend.“ Und Geschäftsprozesse können bereits simuliert werden. Damit wird schon vor der Einführung überprüft, ob die Vorgangsweise auch praxistauglich ist. Das schützt vor teuren Fehlern und liefert sofort Ergebnisse.

Planung. Grundvoraussetzung für den Erfolg einer BPM-Einführung ist die Erstellung einer Prozesslandkarte und die Identifizierung

1999 | 2009

10 Jahre **economyaustria.at**

WIRTSCHAFTSBLATT **BM, W, F**

Alcatel·Lucent

APA

CISCO

IBM

IDS SCHEER
Business Process Excellence

kapsch >>>
always one step ahead

KONICA MINOLTA

PayLife

e QENTA
payment solutions

X R
EFFIZIENT UND FUNKTIONAL

SER

TELEKOM AUSTRIA

Systems

xerox

cmk.

derStandard.at

economy
Umfassendes Themenmagazin für Wirtschaft und Bildung

FORMAT

INDUSTRIE
MAGAZIN

WirtschaftsBlatt



Geschäftsprozessmanagement: Identifikation von Flaschenhälsen im Arbeitsablauf

tifikation der Haupterfolgsfaktoren, zum Beispiel Qualitätsmanagement oder Liefergeschwindigkeit. Dann wird festgestellt, welche Prozesse entscheidend für den Erfolg des Unternehmens sind. „Die Strategiephase wird oft sträflich vernachlässigt“, erzählt Gräber, „dabei kostet ein Strategieworkshop dem Topmanagement nur einen halben bis einen Tag.“ Wer sein BPM-Vorhaben nicht mit der Unternehmensstrategie abstimmt, riskiert aber Schiffbruch. Denn dann besteht die Gefahr, dass es zu einer falschen Schwerpunktbildung kommt und weniger wichtige Prozesse priorisiert werden – anstatt dort anzusetzen, wo die größte Wirkung erzielt werden kann.

Vorbereitung. In die Vorbereitung müssen auch die Mitarbeiter einbezogen werden. Der externe Berater bringt zwar das methodische Wissen mit, er weiß, wie man Prozesse strukturiert und dokumentiert, aber mit dem Unternehmen ist er nicht vertraut. Die Mitarbeiter kennen dagegen die Abläufe im Detail. „Die besten Ideen zur Prozessoptimierung kommen immer von der Be-

legschaft“, sagt Peter Simeonoff, Managing Consultant bei IBM Österreich. Sie sind ja täglich mit unnötig komplizierten Vorgängen konfrontiert – wenn etwa ein Medienbruch vorliegt, also Information aus dem einen Programm händisch in ein anderes übertragen werden muss.

Produktvielfalt. Wenn KMU ihre Businessprozesse optimieren wollen, können sie aus einer großen Anzahl verschiedenster Produkte wählen. DOXiS von SER Solutions etwa optimiert die Arbeitsabläufe von Unternehmen ab fünfzig PC-Arbeitsplätzen. Alcatel-Lucent bietet zur Beschleunigung der Geschäftsprozesse Kommunikationslösungen an, die sicherstellen, dass der Kunde immer mit dem richtigen Ansprechpartner verbunden wird und dieser alle zur Anfragebeantwortung erforderlichen Informationen sofort auf seinem Bildschirm bereitgestellt bekommt. Und das bei Konica Minolta im Einsatz befindliche Dokumentenmanagementsystem Syneris schafft eine zentrale Ablagestelle, so können elektronische Dokumente aller Formate – vom Foto

bis zum Geschäftsschreiben – effizient verwaltet, gefunden und bearbeitet werden.

Antizyklisch. Gerade wenn das Wirtschaftsklima rauer wird, steigt das Interesse an Prozessmanagement. Denn einerseits eröffnen sich große Kosteneinsparungspotenziale – die Investition sollte sich in längstens zwei Jahren amortisieren –, andererseits sind bei schlechter Auftragslage Mitarbeiter nicht ausgelastet. Die Unternehmen stellen ein Projektteam auf und erbringen einen großen Teil der Leistung selbst. So muss ein kleineres Unternehmen mit etwa 50.000 bis 70.000 Euro für Beratungsleistungen rechnen. Spezielle Software muss gar nicht immer angeschafft werden, oft reicht es, das Potenzial der vorhandenen Standardsoftware – wie etwa SAP – auszuschöpfen, zeigt sich Simeonoff überzeugt: „Nicht selten erfolgte da die Implementierung zu hastig. Es wurden einfach die Ist-Prozesse abgebildet, anstatt die Gelegenheit zu nutzen und die betrieblichen Prozesse zu optimieren. Das kann nun nachgeholt werden.“

Christian Stemberger

C:\STOCKPHOTO_SCOTT MUNNAP, IDS SCHEER, SER SOLUTIONS, IBM

1999 | 2009

10 Jahre **economyaustria.at**

WIRTSCHAFTSBLATT
BM, W, F

Alcatel-Lucent

APA

CISCO

IBM

IDS SCHEER
Business Process Excellence

kapsch >>>
always one step ahead

KONICA MINOLTA

PayLife

e QENTA
payment solutions

X R

SER

TELEKOM
AUS TRIA

Systems

xerox

mk.

derStandard.at

economy

FORMAT

INDUSTRIE
MAGAZIN

WirtschaftsBlatt