

BUSINESS PROCESS MANAGEMENT



# Mitarbeiter einbeziehen

Vorbei sind die Zeiten, in denen Analyse-teams monatelang auf der Suche nach dem „idealen Prozess“ (oder auch nur dem Ist-Prozess) in Organisationen verschwanden, um am Ende mit den Ergebnissen der Exploration aufzutreten. Pathologen gleich wussten sie alles – aber zu spät; denn die Realität hatte sich natürlich inzwischen weiterentwickelt, die Anforderungen an die Ablauforganisation geändert.

**Einfachere Abwicklung.** Der Versuch der beschreibenden Modellierung von Prozessen in wissensgetriebenen Unternehmen ist als gescheitert zu betrachten! Heutzutage werden Workflow-Projekte daher radikal einfacher abgewickelt: mithilfe moderner Business

Process bzw. Enterprise Content Management Werkzeuge. Diese zielen nicht vorrangig darauf ab, durch ein Prozessmodell vorzugeben, wer wann was zu tun hat. Vielmehr werden eigenverantwortliche Mitarbeiter dabei unterstützt, die zu erledigenden Aufgaben möglichst rasch und gut durchzuführen. Das „Wie“ steht also im Vordergrund.

**Prozessmodelle ableiten.** Im einfachsten Fall werden überhaupt keine Prozessmodelle erhoben, die Mitarbeiter geben die Abläufe, so weit sie es für notwendig erachten, über Ad-hoc-Verfügungen direkt für jeden einzelnen Vorgang vor. Aus den so empirisch erhobenen Daten können bei Bedarf Prozessmodelle abgeleitet werden, die der tatsächlich gelebten Realität ent-

sprechen. Die Informationsversorgung zielt darauf ab, jedem Benutzer einen inhaltlich reichhaltigen und vollständigen Überblick über einen Sachverhalt (dies kann ein Kunde sein, aber auch ein Projekt, eine Behandlung eines Patienten oder eine Personalakte) zu geben. Entscheidungen auf Basis vollständiger Informationen werden so erst ermöglicht.



**Markus D. Hartbauer**  
ist Chief Solutions Architect bei SER Solutions Österreich

POWERED BY EC-AUSTRIA

## IT-Praxis

### Prozess-Beschleunigung im Daten-Dickicht

Das elektronische Innenleben von Medienhäusern wird erweitert. Inhalte gelangen über immer neue Kanäle nach außen, der Datenberg wächst. Die Nachrichtenagentur ddp, Deutscher Depeschendienst, launcht jetzt ein neues Redaktionssystem für künftige komplexe Anforderungen.

**Abläufe kennen.** Als technologische Basis des Prozess-Managements fungiert jene von APA-IT geschaffene Applikation „MARS“ (Multimediales APA-Redaktionssystem), die eine integrierte Produktion aller journalistischen Formate erlaubt. Solche Lösungen müssen mehr können, als Webinhalte zu verwalten – es geht um Bearbeiten und Organisieren von Beiträgen, egal ob TV, Radio, Print oder Online. Dafür müssen die Macher Abläufe genau kennen. „Solche Tools unterstützen

den Workflow in Redaktionen und ermöglichen das Ausspielen von Inhalten über mehrere Kanäle gleichzeitig. Rasches Reagieren bringt Wettbewerbsvorteile“, sagt Martin Schevaracz, Leiter Marketing & Vertrieb der APA-IT, spezialisiert auf Lösungen für alle Betriebe mit mediennahen Aufgabenstellungen. Business-PS sind aber nicht immer selbstverständlich. Büroabteilungen verschleudern 50 bis 80 Prozent ihrer Zeit für Informationsbeschaffung. Die Antwort von Konica Minolta Busi-

ness Solutions: Mehr Speed im Umgang mit Schriftstücken, vom Druck über Scannen bis Archivieren. Mit einem System möchte der Anbieter Strukturen in den Workflow bringen, eine zentrale Ablagestelle schaffen und für Verwaltungsfitness sorgen.

**Produktivität steigern.** Wie Steuern von Prozessen wirkt, zeigt der Bereich Eingangsrechnungen eines KMU. Die Poststelle scannt Objekte und fügt Daten, wie zum Beispiel den Namen des Kunden, hinzu. Danach wird das Dokument zur Überprüfung weitergeleitet. Nach dem „Ja“ des Sachbearbeiters ist der Weg in die Buchhaltung frei. Sollte die Summe eine gewisse Höhe übersteigen, werden vor der Überweisung Abteilungsleiter oder Chef verständigt. So lassen sich Fehler vermeiden, der Aufwand sinkt, die Produktivität steigt.

„Rasches Reagieren bringt Wettbewerbsvorteile“

**Martin Schevaracz**  
Leiter Marketing & Vertrieb APA-IT



In vielen Büros nimmt die Beschaffung von Informationen zu viel Zeit in Anspruch – Business Process Management beschleunigt die Abläufe

**ENTSCHEIDUNG** Durch eine vergangenen Mittwoch neu vorgestellte SAP-Lösung wird Teamwork vereinfacht

# Auch Feinschmecker müssen auf Prozesse achten

Wer auf die Website des US-amerikanischen Start-ups TastingTable.com surft, dem läuft angesichts der Bilder und Artikel das Wasser im Mund zusammen: Das Unternehmen verschickt gratis Newsletter mit Tipps für Feinschmecker und Weinliebhaber. Zwischen Redaktion, Marketing und Vertrieb des Unternehmens müssen viele komplexe Aufgaben mit mehreren Beteiligten gesteuert und organisiert werden – keine Leichtigkeit.

Geoff Bartakovics, CEO von TastingTable.com, hat sich für die Koordination seiner 14 festen und freien Mitarbeiter für SAP StreamWork entschieden – die neue On-Demand-Software, die zuvor unter der Beta-Version 12sprints bekannt gewesen ist, soll Teams in der gemeinsamen Entscheidungsfindung unterstützen.

Jede Woche besprechen Bartakovics' Mitarbeiter telefonisch den Fortschritt und



Das perfekte Dinner wird nun effizienter präsentiert

die Aufgaben der wichtigsten Geschäftsbereiche – anschließend können die wichtigsten Mitarbeiter der jeweiligen Abteilung virtuell zusammengerufen werden. Informationen können gesammelt, kommentiert und darüber abgestimmt werden. Für Termine gibt es eine automatische Erinnerung.

**Tabellen in der Wolke**  
Die Softwarearchitektur ist offen; somit können SAP-Part-

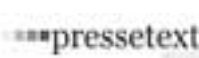
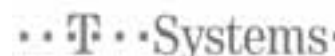
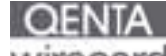
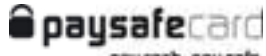
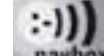
ner leicht Zusatzanwendungen für StreamWork anbieten. Das Cloud-basierte CMS Box.net vereinfacht etwa online den Austausch von Dateien; dadurch sind alle relevanten Informationen für Entscheidungsprozesse online immer verfügbar. (stm)

**Redaktion: Robert Prazak**  
Fragen, Reaktionen und Anregungen bitte per E-Mail an:

[robert.prazak@wirtschaftsblatt.at](mailto:robert.prazak@wirtschaftsblatt.at)

1999 | 2010 11 Jahre **economyaustria.at**

**bmwfi** **BMW\_F**  
Bundesministerium für Wirtschaft, Frauen und Jugend



Die Seite IT-Business erscheint mit finanzieller Unterstützung durch die Plattform economyaustria. Die inhaltliche Verantwortung liegt beim WirtschaftsBlatt.

Info unter: <http://economyaustria.at>