

## «Prozessautomatisierung – Mut wird belohnt»

Die Geschäftsprozesse werden in den meisten Unternehmen durch Analyse der aktuellen Aufgaben und Tätigkeiten aufgenommen und nach vorgegebener Methodik dokumentiert. Die oberste Prozessebene wird anschliessend in der Prozesslandkarte der Unternehmung festgehalten. Die dokumentierten Geschäftsprozesse werden dabei häufig zur Erfüllung von Qualitätsmanagementanforderungen benötigt. Danach „verkommen“ die dokumentierten Geschäftsprozesse, sie werden vielfach kaum mehr genutzt. Eigentlich schade für den grossen Aufwand und für das ungenutzte Potential.

**Das muss nicht sein!**

Wagen Sie den nächsten Schritt und automatisieren Sie ihre Geschäftsprozesse. Profitieren Sie von kürzeren Durchlaufzeiten, erhöhter Qualität und tieferen Kosten, ohne dabei an Flexibilität zu verlieren. Prozessautomatisierung schafft die Grundlage für nachvollziehbare Geschäftsprozesse und ist damit die Voraussetzung zur Erfüllung von Compliance-Anforderungen.

Die Kenntnis der eigenen Geschäftsprozesse ist für die Unternehmen ohne Zweifel von grosser Bedeutung. Laut PwC-GPM Studie<sup>1</sup> sagen 71 % der befragten Unternehmen, dass der zukünftige Unternehmenserfolg entscheidend davon abhängt, wie erfolgreich ihr Unternehmen das Geschäftsprozessmanagement umsetzt. Die Identifikation und Dokumentation der Geschäftsprozesse ist dabei ein erster Schritt. Dokumentierte Geschäftsprozesse erleichtern die konkrete Ausrichtung der Unternehmung auf die Kundenanforderungen. Sie helfen bei der Erreichung der gesetzten Unternehmensziele und verbessern die Kundenzufriedenheit. Dokumentierte Geschäftsprozesse fördern die Transparenz in der Unternehmung und die Einarbeitung neuer Mitarbeiter wird dadurch erleichtert.

Aber mal ehrlich, wie häufig nutzen Sie die Prozessdokumentation bei Ihrer täglichen Arbeit? Sie sind auf ihrem Fachgebiet ein Spezialist und kennen schliesslich das Geschäft – wozu also brauchen Sie eine Prozessdokumentation?

Dient die erstellte Prozessdokumentation „lediglich“ zur Erfüllung der Anforderungen eines Qualitätsmanagementsystems?

Ist damit der ganze Aufwand, der zur Erstellung der Geschäftsprozessdokumentation betrieben wird, überhaupt gerechtfertigt?

Die Antwort ist eindeutig: Schützen Sie ihre Investitionen und gehen Sie den nächsten Entwicklungsschritt im Prozess LifeCycle!

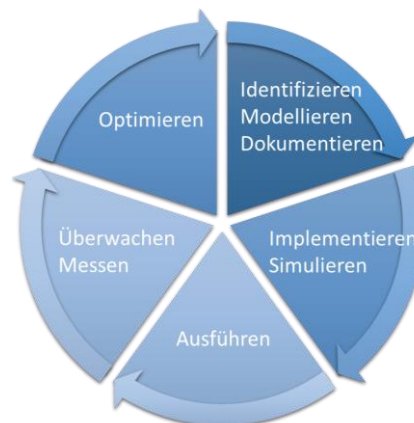


Abbildung 1: Prozess Lifecycle

Automatisieren Sie ihre Geschäftsprozesse und profitieren Sie direkt von kürzeren Durchlaufzeiten und verbesserter Nachvollziehbarkeit. Mit der Automation lassen sich Prozesskosten schnell und nachhaltig senken. Ein Beispiel: laut der GS1 Studie 2012<sup>2</sup> können bis zu 75 Prozent der Prozesskosten entlang der Beschaffungskette in deutschen Kliniken eingespart werden.

### Voraussetzungen

Voraussetzung zur Prozessautomatisierung ist die Modellierung der Geschäftsprozesse mit einer formalen Sprache wie Business Process Model and Notation (BPMN) oder nach dem subjektorientierten Business Process Management Ansatz (S-BPM). Für beide Ansätze gibt es hochwertige BPM Suites am Markt, die sowohl ein Modellierungsmodul als auch eine Ausführungskomponente enthalten. Mit einer BPM Suite können Prozesse modelliert, validiert und anschliessend direkt ausgeführt werden. Die Erfahrung zeigt, dass mit der Unterstützung von Experten für das Modellieren und Implementieren der Geschäftsprozesse die gesetzten Ziele wie Kostenreduktion und Reduktion von Durchlaufzeiten rasch und risikominimiert erreicht werden.

## Integration von IT Diensten

Die Schnittstelle zwischen Business und IT bilden die Geschäftsprozesse. Kombinieren Sie unternehmensintern als auch unternehmensextern Geschäftsprozesse mit IT-Diensten. Damit integrieren Sie die benötigten IT-Dienste in die Geschäftsprozesse genau dort, wo sie benötigt werden. Die Integration beschränkt sich dabei keineswegs nur auf Ihre Unternehmung; binden Sie Kunden und Partner Prozesse / IT-Dienste in die Prozessketten mit ein.

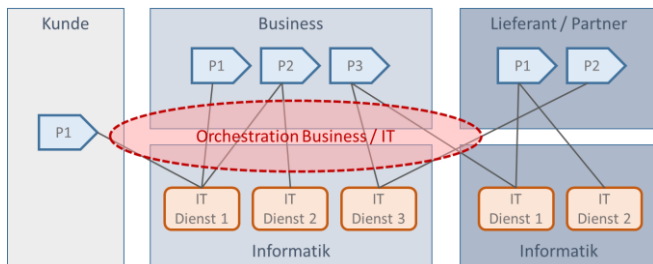


Abbildung 2: Orchestration Business / IT

Das Verknüpfen der Prozesse mit den unterstützenden IT-Diensten wird in der jeweiligen BPM Suite vorgenommen. Diese bieten eine Vielzahl von Schnittstellen out-of-the-box zu verschiedenen Systemen an. Standard Konnektoren z.B. zur Anbindung von ERP Systemen, Portallösungen, Dokumentenmanagementsystemen, E-Mail Server usw. sind zahlreich vorhanden.

Auch Formulare und Checklisten lassen sich elegant in die Geschäftsprozesse einbinden. Die benötigten Formulare werden direkt im BPM Tool nach Ihren Anforderungen entworfen und in Prozesse integriert. Die Formulardaten werden dabei für die weitere Verwendung in einer Datenbank abgelegt. Weiter können Dokument- und E-Mail-Vorlagen in Prozesse eingebunden werden.

## Automatisierung versus Flexibilität

Moderne BPM Suiten unterstützen die Ausführung unvorhergesehener Aktivitäten im Rahmen der automatisierten Prozesse. So können bei der Prozessausführung Kommentare abgegeben, ad-hoc Prozesse / Tasks ausgeführt, Dokumente und E-Mails als Anhang mitgegeben werden. Es entsteht ein Dossier, in dem alle Unterlagen zum Fall gesammelt werden und jederzeit einsehbar sind.

Durch die Ausführung der Prozesse entsteht die Möglichkeit zu Messen und zu Bewerten. Wie lange blieb der Prozess liegen? Wo blieb er liegen? Wie lange war die durchschnittliche Durchlaufzeit? All diese Fragen lassen sich mittels Key Performance Indicator (KPI) technisch abbilden und können bei den Prozessen hinterlegt und schliesslich ausgewertet werden. Im Fokus steht dabei das Erkennen von Verbesserungspotential und dem anschliessenden Optimieren der Geschäftsprozesse.

Durchgeführte Geschäftsprozesse mit all den dazugehörigen Unterlagen können systematisch überprüft und ausgewertet werden. Die vollständige Nachvollziehbarkeit aller Aktionen wird sichergestellt. Damit können die in immer grösserer Anzahl auftretenden Compliance-Anforderungen erfüllt und Vorbereitungszeiten für Audits und Revisionen erheblich reduziert werden.

## Fazit

Geschäftsprozesse automatisieren als weiterführender Schritt im Prozesslebenszyklus lohnt sich immer. Sie schaffen sich damit eine ideale Ausgangslage, um Prozesskosten zu reduzieren (erfahrungsgemäss zwischen 30 und 70%) und Durchlaufzeiten zu verkürzen. Gleichzeitig stellen Sie eine konstante Qualität der Prozesse sicher, die Ergebnisse sind damit transparent und jederzeit nachvollziehbar. Moderne BPM Tools erlauben eine flexible Handhabung automatisierter Prozesse, so können ad-hoc Prozesse und Aufgaben erstellt, Dokumente angehängt und E-Mail's integriert werden. Mit der Integration von IT-Diensten verbinden Sie das Business mit der IT und schaffen nachhaltigen Mehrwert und Transparenz.

Mein Tipp: Beginnen Sie mit einfachen Prozessen, welche einen grossen Business Value erzielen und Ihre Mitarbeiter und Kunden überzeugen.

## Über den Autor



**Christoph Räss**  
WiB Solutions AG, [bpm.wib.ch](http://bpm.wib.ch)

*Christoph Räss ist zertifizierter BPM Experte für die ganzheitliche und innovative Gestaltung von Prozessen, Organisationen und IT-Systemen. Seine Mission ist es, die kreative Nutzung moderner Informationstechnologie in Unternehmen zu ermöglichen, Veränderungen zu planen und ihre Umsetzung zu begleiten.*

## Quellenangaben

1. PwC Studie 2011 – „Zukunftsthema Geschäftsprozessmanagement“
2. GS1 Studie 2012 „Gesundheitsökonomische Betrachtung der Einführung von eProcurement und Identifikationsstandards im Krankenhaus“