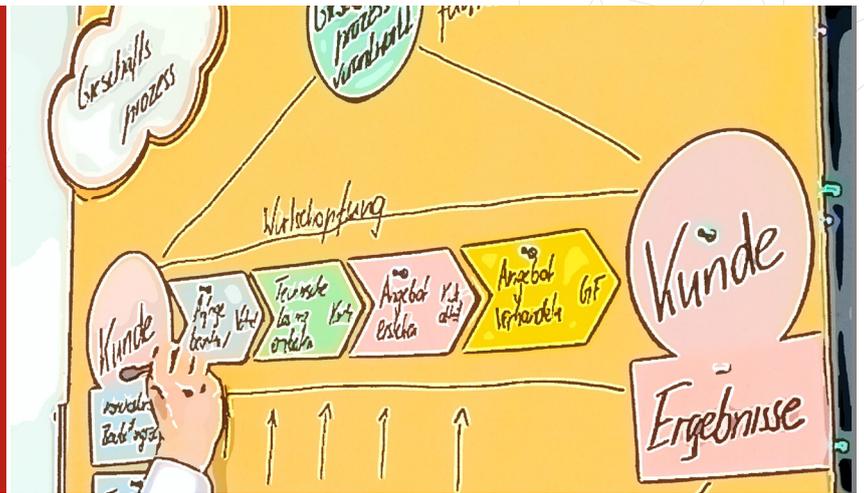




# THEMEN TELEGRAMM

Geschäftsprozesse  
digitalisieren



»Wenn Sie einen Scheißprozess haben und den digitalisieren, dann haben Sie einen scheißdigitalen Prozess«<sup>1</sup>

Mit der **intelligenten Digitalisierung** von Geschäftsprozessen können Sie...

- Medienbrüche aus dem Einsatz unterschiedlicher, miteinander nicht kompatibler Systeme vermeiden
- Doppelarbeit z.B. aus der mehrfachen Erfassung ein und derselben Information reduzieren
- schneller auf Informationen unterschiedlicher Unternehmensbereiche zu greifen
- die Bearbeitungs-, Warte- und damit Durchlaufzeiten verringern
- Suchaufwände vermeiden
- die Kommunikation zwischen räumlich verteilt arbeitenden Mitarbeitern erleichtern
- Ihre Kunden zielgerichteter ansprechen
- die Transparenz ihrer Prozessleistung erfassen und visualisieren
- wertschöpfende von weniger wertschöpfenden Aktivitäten unterscheiden

Um die richtigen **Unterstützungswerkzeuge** auswählen zu können, sollten Sie...

- die wesentlichen Geschäftsprozesse Ihres Unternehmens, sowie deren internen und externen Kunden kennen – dabei unterstützt Sie eine **Prozesslandkarte** (siehe unten)
- die bestehenden Prozesse hinsichtlich Schwachstellen und Verbesserungspotenzialen hinterfragen
- mit der Schaffung verbindlicher Standards die Anzahl an Prozessvarianten reduzieren
- die Prozessbeteiligten in den gesamten Veränderungsprozess als aktiv Gestaltende einbeziehen
- bei der Kosten-Nutzen-Betrachtung auch qualitative Aspekte wie z.B. die Erhöhung der Reaktionsfähigkeit auf Kundenwünsche oder die bessere Berücksichtigung der Flexibilitätswünsche der Mitarbeiter einbeziehen

Beispiel-Prozesslandkarte  
[vernetzt-wachsen.de/prozesslandkarte](http://vernetzt-wachsen.de/prozesslandkarte)



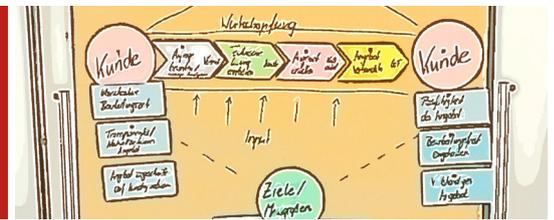
## Prozesslandkarte<sup>2</sup>

Eine Prozesslandkarte dient der Visualisierung der wesentlichen Geschäftsprozesse eines Unternehmens sowie deren Zusammenhänge. Die, unter dem oben angegebenen Link erreichbare, Abbildung zeigt die Prozesslandkarte eines Herstellers von Arbeitsbünen. Eine gute Prozesslandkarte weist eine einfache und strukturierte Darstellung auf und ermöglicht so die Erfassung aller Geschäftsprozesse auf einen Blick.

<sup>[1]</sup> Thorsten Dierks (ehem. CEO Telefonica Deutschland) im Interview der Süddeutschen Zeitung (Ausgabe vom 17. Oktober 2016)

<sup>[2]</sup> Struktur in Anlehnung an Wilhelm, R. (2003): Prozessorganisation, München, Wien, R. Oldenbourg Verlag

# Auswahl möglicher Unterstützungswerkzeuge



## Enterprise Resource Planning (ERP) Systeme

In einem ERP-System sind die Geschäftsprozesse eines Unternehmens abgebildet bzw. umgesetzt. Es unterstützt insbesondere bei Planungs- und Steuerungsaufgaben (z.B. Absatzplanung, Materialbedarfsplanung, Rechnungswesen) und ist meist in unterschiedliche Module gegliedert. Der Kern des Systems ist die für alle Aufgaben und Nutzer einheitliche Datenbasis.

## Workflow Management Systeme (WMS)

Ein WMS ist eine Software, mit der Arbeitsabläufe auf Basis definierter Regeln (z.B. nach Eintritt eines bestimmten Ereignisses) gesteuert bzw. initiiert werden können. WMS eignen sich insbesondere für die Steuerung von Geschäftsprozessen an denen unterschiedliche Organisationseinheiten und / oder IT-Systeme beteiligt sind. Mittlerweile sind WMS-Funktionalitäten auch Bestandteil anderer Unterstützungswerkzeuge (z.B. Groupware-Systeme).

## Customer Relationship Management (CRM) Systeme

CRM-Systeme unterstützen das Management von Kundenbeziehungen. Sie bilden alle relevanten Kundeninformationen wie z.B. Ansprechpartner, Konditionen, bisherige / zukünftige Transaktionen oder Korrespondenzen ab und ermöglichen so u.a. eine individuelle Kundenansprache oder spezifische Kundenauswertungen.

MEHR DAZU



## Groupware-Systeme

Ein Groupware-System ist eine Software, die es einer Gruppe von Menschen (z.B. Mitarbeitern eines Unternehmens) ermöglicht, miteinander zu kollaborieren. Dazu vereint ein Groupware-System unterschiedliche Funktionen wie E-Mail-, Kalender- oder Adressbuchanwendungen. Häufig sind auch alternative Kommunikationsmöglichkeiten (z.B. Chat-Systeme) integriert.

MEHR DAZU



## Instant Messaging

Unter Instant Messaging wird Echtzeit- oder echtzeitnahe und meist textbasierte Kommunikation zwischen zwei oder mehreren Personen über das Internet durch den Einsatz spezieller Dienste wie WhatsApp oder Slack verstanden. Im Unternehmenskontext wird Instant Messaging meist zur internen Kommunikation sowie zur Kommunikation mit Konsumenten eingesetzt.

MEHR DAZU



## Wiki

Ein Wiki besteht aus mehreren miteinander verknüpften Webseiten, in denen für die Nutzer relevante Informationen (z.B. die Vorgehensweise zur Wiederinbetriebnahme einer komplexen Anlage oder zur Nutzung einer spezifischen Software) aufbereitet sind. Die Nutzenden sind dabei nicht nur Konsumenten der Informationen, sondern beteiligen sich auch aktiv an deren Erstellung.

MEHR DAZU



## LEISTUNGSANGEBOT DES KOMPETENZZENTRUMS

### Workshop „Geschäftsprozesse erfolgreich digitalisieren“

- Strukturierung von Geschäftsprozessen mit Hilfe von Prozesslandkarten
- Methoden zur Geschäftsprozessvisualisierung
- Ansatzpunkte zur Digitalisierung von Geschäftsprozessen

Unser Angebot



### KONTAKT

Mittelstand 4.0-Kompetenzzentrum Magdeburg  
c/o ZPVP GmbH

Sandtorstraße 23  
39106 Magdeburg

info@vernetzt-wachsen.de  
www.vernetzt-wachsen.de

