

## DSC-News Nr. 131: Erfolgreich durch Prozessmanagement

**Wie kann eine Unternehmung die Dynamik zwischen steigenden Kundenwünschen, neuen Potentialen und den internen Strukturen bewältigen? Die Prozess- und Kundensicht bildet die Basis des langfristigen Erfolges!**

### Idee - Prozessmanagement

Ein Ziel jedes Unternehmens besteht darin, Leistungen für ihre Kunden zu erbringen. Diese Leistungen werden durch Prozesse erbracht. Prozessmanagement bedeutet, dass sich die Unternehmung durch motivierte Mitarbeitende darauf systematisch und nachhaltig ausrichtet. Auf eine einfache Formel gebracht: Zufriedene Kunden und Spass an der Arbeit!



Dr. Ronald Schnetzer, Verfasser diverser Fachpublikationen über Prozessmanagement, Workflow-Management und Business Excellence, ist Inhaber eines Beratungsunternehmens, welches sich auf Prozessentwicklungen und Prozessmanagement spezialisiert hat.  
[www.SchnetzerConsulting.ch](http://www.SchnetzerConsulting.ch)

Der Druck, Kunden schneller, besser und billiger mit Leistungen zu versorgen nimmt ständig zu. Projekte haben daher oft zum Ziel, strategisch neue Optionen auf dem Markt zu finden oder neue Vertriebskanäle wie E-Business zu implementieren. Sehr viele Projekte befassen sich mit der Optimierung des IT-System. Exakt dazwischen liegt die Idee des Prozessmanagements. Mittels einer methodischen Prozessentwicklung werden systematisch aus der Strategie, aus Kundenbedürfnissen und weiteren Quellen die wettbewerbsentscheidenden Leistungen eruiert. Die Prozesse orientieren sich dann an diesen möglichst qualitativ hochstehenden Leistungen. Parallel dazu wird zur nachhaltigen Prozessführung ein PFIS (*Prozessführungsinformationssystem*) aufgebaut. Dieses kann anerkannte Ideen wie BSC (*Balanced Scorecard*) oder auch die neuen ISO-Führungsideen problemlos einbeziehen. Als ein weiteres wichtiges Ergebnis der Prozessentwicklung liegen die geforderten, genauen IT-Anforderungen vor. Mittels Verfahren wie *Requirements-Engineering* können daraus IT-Pflichtenhefte erstellt werden. Insgesamt liegt nach einem methodischen Prozessentwickeln eine hervorragende Basis zur Prozessführung vor oder zur Weiterentwicklung in Richtung *Business Excellence* (Benchmarking mit den Besten).

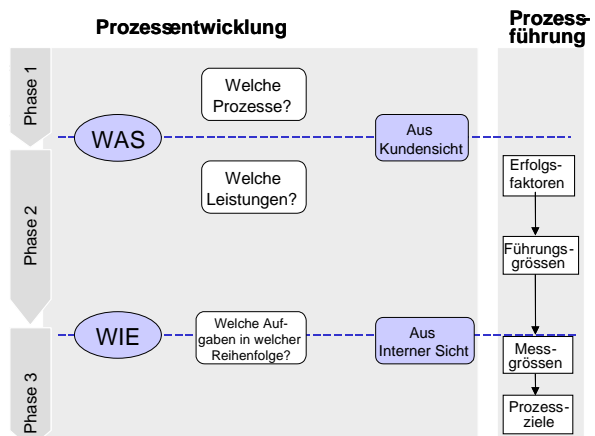
### Methode - Prozessentwicklung

Viele Unternehmen haben schon Erfahrungen mit Prozessentwicklungen. Doch die meisten Projekte scheitern! Warum? Etliche Studie bestätigen folgende Erfolgsfaktoren:

- Commitment des (Top-) Managements
- Motivierte und ausgebildete Mitarbeitende
- Klare Zielsetzung
- Methodisches Vorgehen

In der Abbildung sind die wich-

Klar definierte Aufgaben, Kompetenzen und Verantwortungen motivieren die Mitarbeitenden zudem, sich selber und somit mehr innovative Ideen einzubringen. Ein Prozessvorhaben ist somit nicht Glückssache wie im Roulette, sondern eher mit Schach zu



tigsten Schritte eines systematischen Vorgehens dargestellt. Zur Anwendung gelangen bewährte Techniken wie Prozessarchitekturplanung, Prozessvision, Leistungsanalyse, Prozesszerlegung, Ablaufplanung sowie der Aufbau der Prozessführung. Die koordinierte Zusammenarbeit der *Business Engineers* mit den Wirtschaftsinformatikern bildet eine wichtige Brücke zum Ausschöpfen vorhandener Potentiale. Dank des genau dokumentierten Vorgehens, ist der Übergang zur IT reibungslos garantiert. Damit dürfte sich nicht nur der Prozentsatz erfolgreicher IT-Projekte erhöhen – auch die Leistungen für den Kunden werden effizienter und effektiver erbracht.

vergleichen: Klares methodisches Vorgehen verbunden mit der notwendigen Innovation führt zum Erfolg!

### Fazit - Erfolg

Prozessmanagement führt zu zufriedenen Kunden, klar definierten Prozessen, optimal genutzten IT-Systemen und *last-but-not-least* motivierten Mitarbeitenden. Damit sind die Grundsteine zum langfristigen Erfolg gelegt. Erfolg hat Methode!

Dr. Ronald Schnetzer