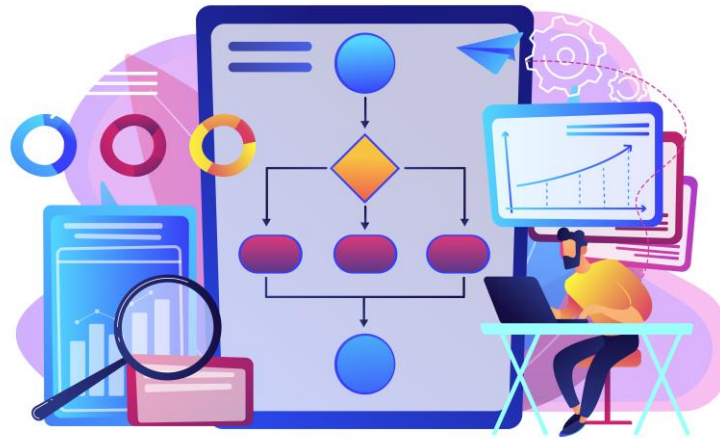


## Business Process Management - Organisationen im Wandel

Der effiziente Einsatz von Business Process Management zur nachhaltigen Steigerung der Wettbewerbsfähigkeit



Business Process Management (deutsch = Geschäftsprozessmanagement) wird schon von vielen Unternehmen eingesetzt. Das heißt, die Unternehmen haben z.B. ihre Kunden, Wettbewerber, Trends, Technologien, Qualitätsanforderungen, Normen und Gesetze stets im Blick. Da sich externe Einflüsse heutzutage immer schneller verändern, das wirtschaftliche Umfeld der Unternehmen zunehmend dynamischer, volatiler und komplexer wird, ist es wichtiger denn je sich dem Umfeld auch schneller anzupassen. Einen ersten Einblick, was es bedeutet Business Process Management in Ihrem Unternehmen einzusetzen, erhalten Sie in diesem Beitrag.

Sollten wir Ihr Interesse geweckt haben, und Sie möchten tiefer in das Thema einsteigen, können Sie das gerne in dem Webinar BPM for Fashion - das 1x1 für erfolgreiche Prozesse am 15.04.2021 tun.

### Ansprechpartner

Claudia Riede  
Consultant – GCS Consulting GmbH  
E-Mail: [riede@gcs-consulting.de](mailto:riede@gcs-consulting.de)  
Mobil: +49 172 1555788

Bildquelle: [Designed by vectorjuice / Freepik](#)

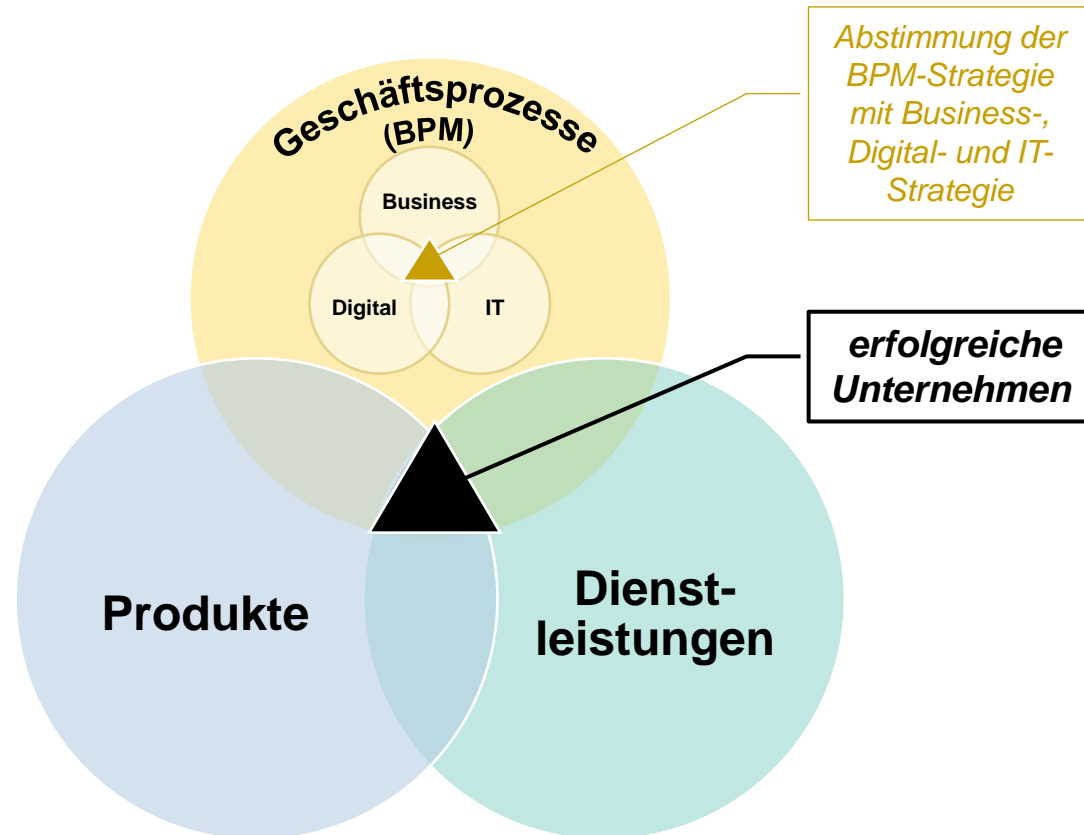


## Warum BPM ? - Probleme mit der Effizienz

Heutzutage geht es in Unternehmen nicht mehr nur darum Dinge mit einer gewissen Effektivität zu belegen, sondern sich auch mit der **Effizienz** auseinander zu setzen. Das heißt, möchte man effizient arbeiten, sollten die Dinge auch richtig bearbeitet werden. Sprich es sollte einen möglichst geringen Einsatz von Mitteln geben, um die gesetzten Geschäftsziele zufriedenstellend erreichen zu können. Ein großes Potential steckt in der **Optimierung der Prozessabläufe**. Oft sind nicht vorhandene oder unzureichend beherrschte Geschäftsprozesse die Ursache für mangelnde Effizienz und können letztlich zu einer sinkenden Kundenzufriedenheit und damit auch sinkendem Umsatz und Profit führen.

In Zeiten von globalisierten Märkten und verringerten Produktlebenszyklen bedeutet Stillstand: Rückschritt. Führt dagegen ein Unternehmen Geschäftsprozesse ein, steuert diese zielgerecht und unterzieht diese einer kontinuierlichen Verbesserung, wird dies zu einer gesteigerten Effektivität und Effizienz und damit u. a. Kostenreduktion führen.

Vor dem Hintergrund vergleichbarer Produkte unterscheiden sich Unternehmen heute nicht mehr nur über ihre Produkte und Dienstleistungen, sondern vielmehr über ihre Geschäftsprozesse.





## Ziele des Prozessmanagements

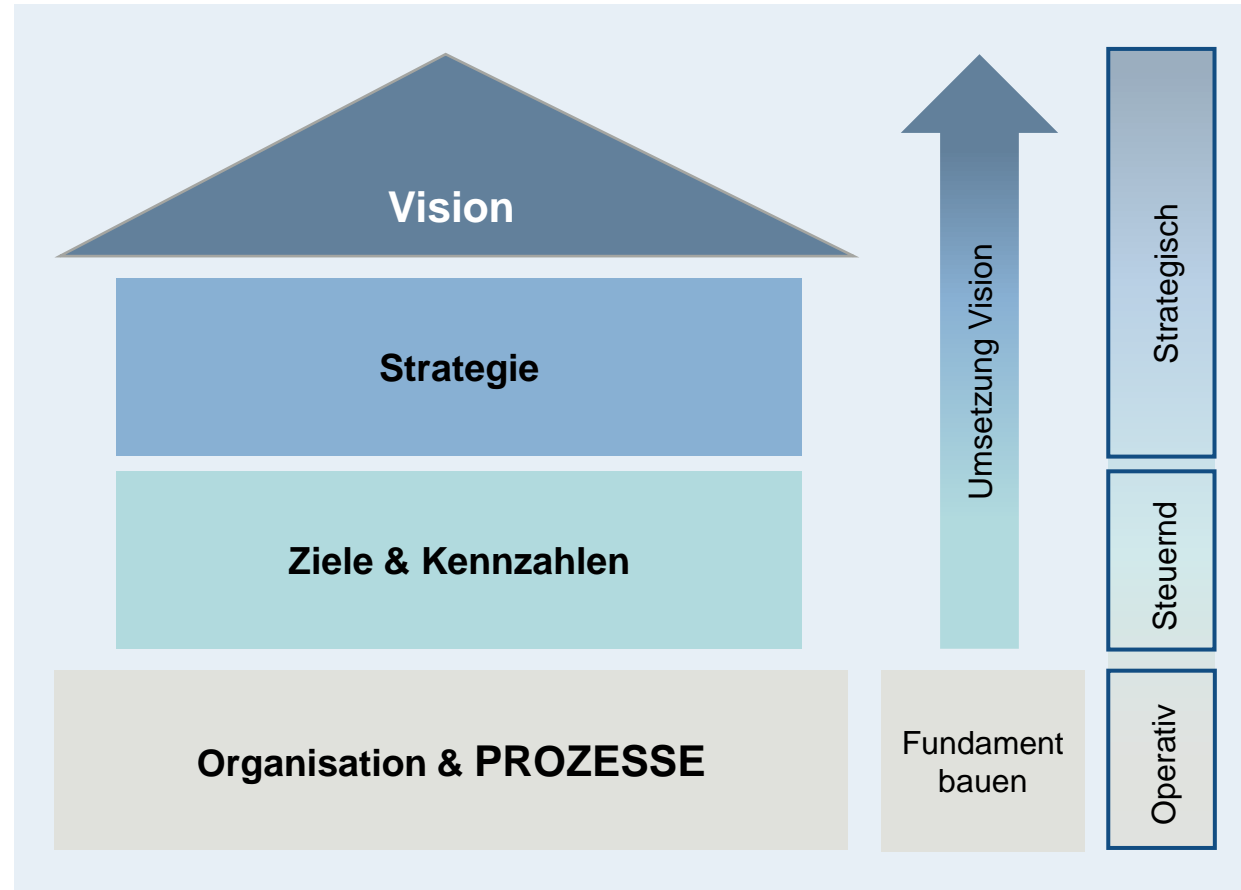
Das Business Process Management umfasst sowohl Unternehmen, Systeme, Funktionen als auch Menschen wie Lieferanten, Partner oder auch Kunden. Oberstes Ziel sollte es sein Fehler und Ausschuss zu reduzieren und somit die Produktivität und Effizienz des Unternehmens zu verbessern.

Dazu kann man drei Bereiche unterscheiden: **B**usiness, **P**rocess und **M**anagement.

**B**usiness steht für den Wert des Unternehmens und die Wertschöpfung. Also für die Klarheit der strategischen Zielrichtung; operative Tätigkeiten und Ziele in Einklang zu bringen. **P**rocess steht für die Schaffung von Transparenz, Effektivität und Flexibilität. Die Prozesse werden optimal auf die jeweiligen Gegebenheiten eines Unternehmens ausgerichtet. **M**anagement beinhaltet die Steuerung und Abstimmung. Hier werden Prozesse angestoßen, die für das Erreichen von gesteckten Zielen notwendig sind.

Unternehmen können nur dann effizient, flexibel und agil sein, wenn sie einen hohen Grad an Interaktionen der Prozesse auch zulassen, und diese immer aus der Gesamtbetrachtung der Geschäftsprozesse heraus entwickeln.

Transparenz im Fundament eines Unternehmens ist die Basis für alle aufbauenden Steuerungen und Strategien.





## Grundlagen des Prozessmanagements

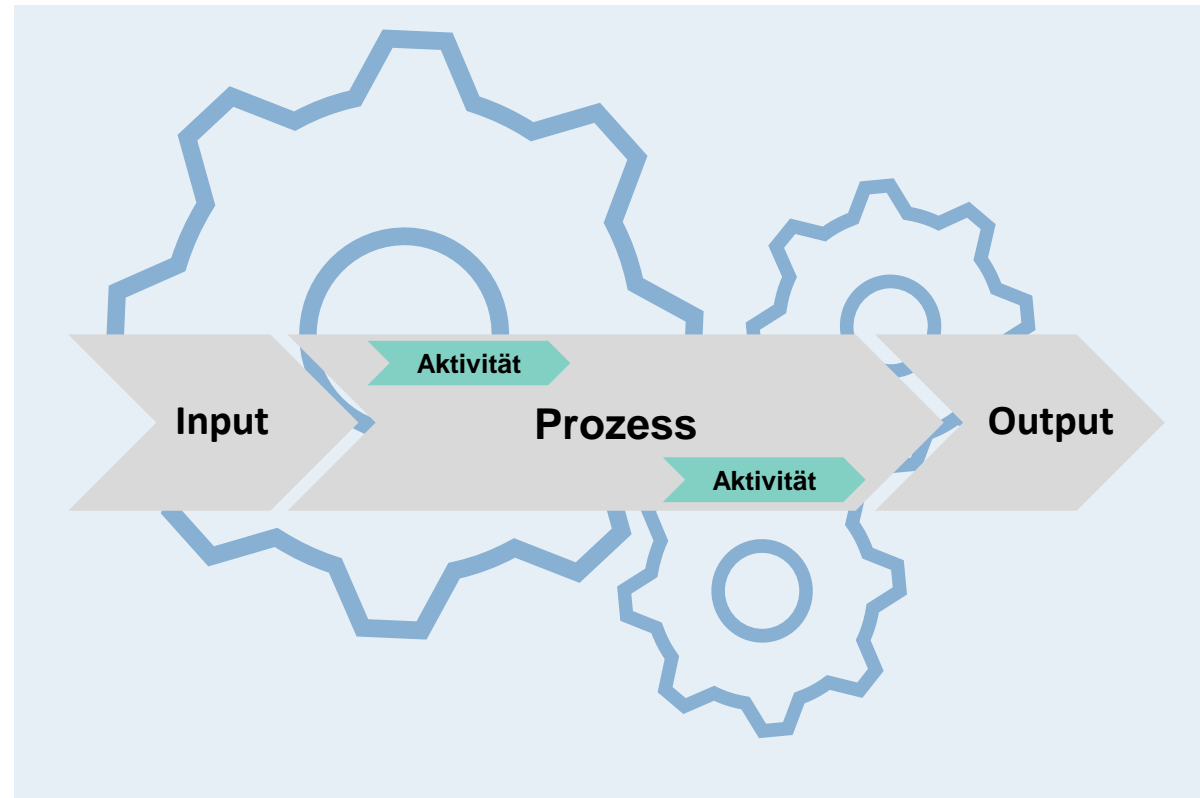
Ein Prozess muß nicht per se komplex sein, sollte aber in seiner Struktur übersichtlich und transparent sein. Hier sei gesagt, daß man bei Rationalisierungen Augenmaß walten lassen sollte: „Man muß die Dinge so einfach wie möglich machen. Aber nicht einfacher.“ (A. Einstein)

Mit der Einführung eines Prozessmanagements gehen auch hinreichende Veränderungen einher, bei der die Unternehmensstruktur in eine Prozess- oder Matrixorganisation, mit Schwerpunkten auf den Prozessen, umgewandelt wird.

Ein Prozess ist ein gerichteter Ablauf, der aus einer Anzahl von Aktivitäten besteht, die untereinander in Verbindung stehen. Hierbei wird der Input (wie z.B. Material oder Information) durch die verschiedenen Aktivitäten in einen Output (z.B. Produkte oder Dienstleistungen) umgewandelt. In Unternehmen findet sich eine Vielzahl an solchen Prozessen, die einerseits intern genutzt werden, andererseits aber auch überbetrieblich zur Anwendung kommen. Ein Kernbestandteil des BPM ist es diese zu planen, zu steuern und auch zu kontrollieren.

### Was ist ein Prozess?

Es ist ein gerichteter Ablauf, der aus einer Anzahl von Aktivitäten besteht, die untereinander in Verbindung stehen.

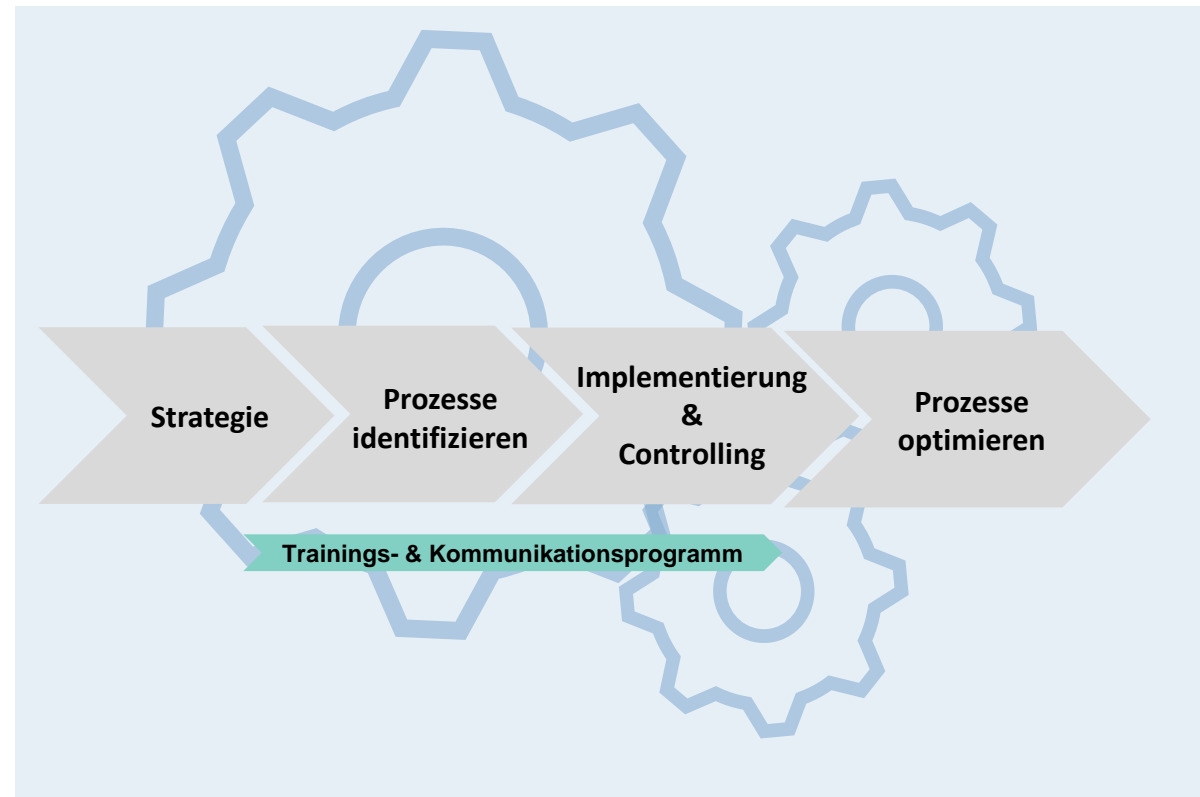




## Grundlagen des Prozessmanagements

Die Einführung des Prozessmanagements kann man dabei in vier Phasen unterteilen: Zunächst sollte die strategische Ausrichtung des Unternehmens überprüft und ggf. angepasst werden. Daraus ergibt sich der Handlungsbedarf für das BPM. In der folgenden Phase werden die für die Erfüllung der definierten Geschäftsstrategien relevanten Prozesse identifiziert. In der dritten Phase erfolgt dann die Implementierung und das Controlling der Prozesse. Hier werden Prozessstruktur, Prozessverantwortliche sowie Prozessgremien festgelegt. Es werden Ziele und Messgrößen, aber auch Berichtssysteme eingeführt. Parallel dazu sollten Trainings- und Kommunikationsprogramme durchgeführt werden, um so die Mitarbeiter frühzeitig einzubinden. Anschließend folgt der operative Ablauf und die Steuerung, Überwachung und kontinuierliche Verbesserung der Prozesse.

### Die Phasen des Prozessmanagements





## Konsequenzen des Prozessmanagements

Die mit BPM herbeigeführten Veränderungen zeigen sich vor allem in den Bereichen der *Organisation des Unternehmens, der technischen Infrastruktur und der Führungsaufgaben.*

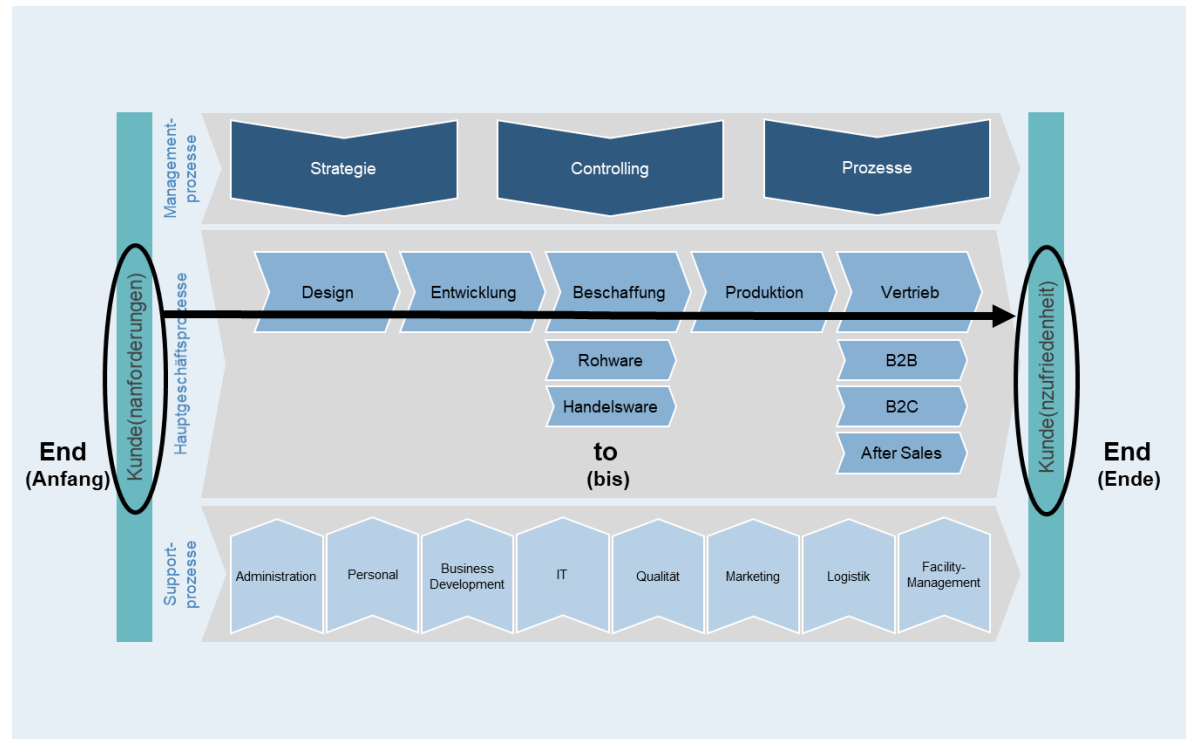
Prozessmanagement bedeutet die Umkehr der traditionellen Gestaltungsrichtung, um die unzureichende Berücksichtigung abteilungsübergreifender Prozesse abzustellen. Das bedeutet Prozesse werden nicht mehr vertikal und arbeitsteilig, sondern horizontal und ablauforientiert gedacht.

Die bestehenden Informationssysteme werden auf ihre Prozessunterstützung geprüft; ggf. entsprechende Arbeitsablauf- oder Arbeitsfluss-Systeme eingeführt.

Schließlich geht mit Prozessmanagement auch eine Veränderung in der Unternehmensführung einher. Prozesse werden vermehrt end to end gedacht - erstrecken sich somit vom Bedarf des Kunden bis hin zur Leistungserbringung und sind meist abteilungsübergreifend.

In einer prozessorientierten Organisation ist die Information über und die Beteiligung an der Unternehmensentwicklung für die Mitarbeiter zwingend notwendig und sollte über geeignete Kommunikationsmittel sowie Weiterbildung erfolgen.

Im Sinne von End-to-End- Prozessen integriert das Prozessmanagement den Kunden in die bisher kundenfreie Organisation, sodass die gesamte Wertschöpfungskette kundenorientiert definiert ist.



Die E2E-Betrachtung dient dazu, bewusst zu machen, dass sich ein Prozess vom Bedarf des Kunden bis zur Leistungserbringung erstreckt und in der Regel abteilungsübergreifend ist.

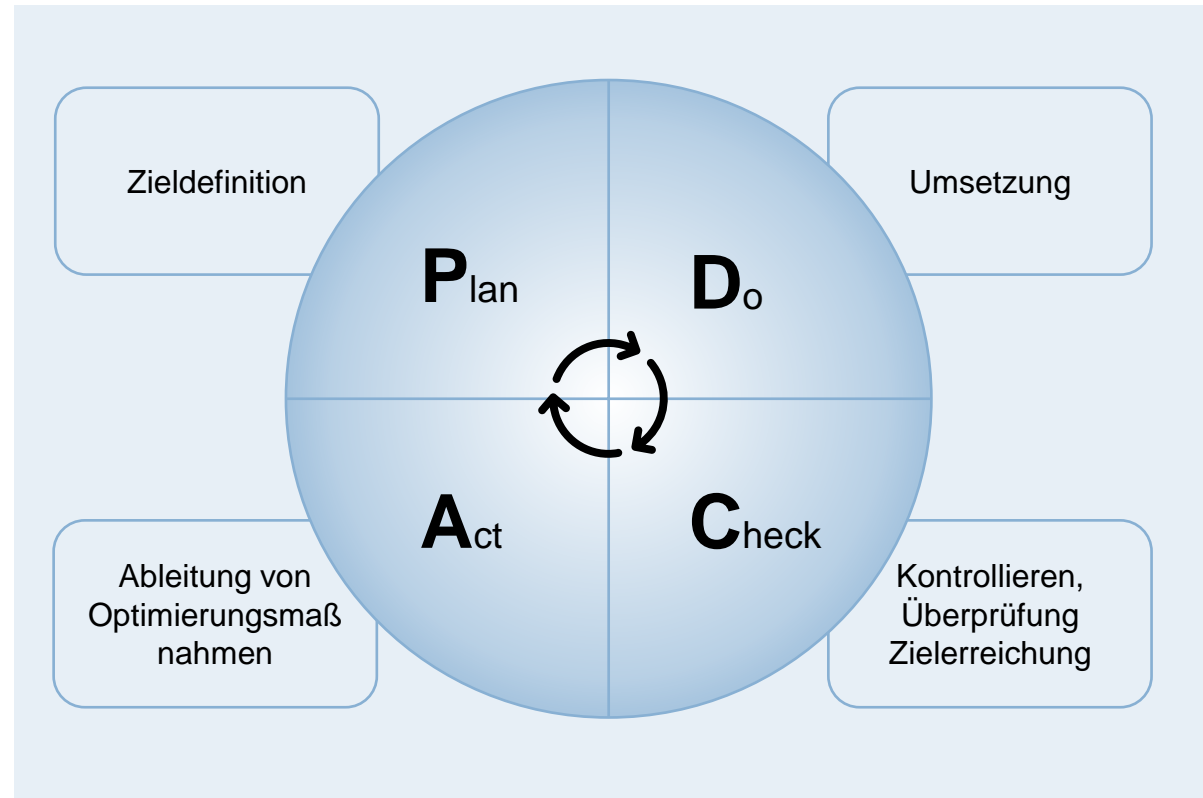


In Prozessen zu denken bedeutet transparentes und konsequentes Planen und Handeln in klar definierten Leitplanken.

## Fazit

Unternehmensprozesse sind vielfältig, das Prozessmanagement ein wesentlicher Bestandteil im Organisationsalltag. Transparente, schlanke auf strategische Ziele und Kunden ausgerichtete Prozesse tragen zur Effizienz und wirtschaftlichem Erfolg eines Unternehmens bei. Eine kontinuierliche Überwachung der Prozesse auf ihre Effizienz ist unabdingbar; nicht nur der Ablauf, sondern auch die Zielerreichung sollte geprüft werden. Nicht zu vergessen ist die unternehmensweite Bereitschaft zur Einführung eines Prozessmanagements; vom Prozessbeteiligten bis zur Unternehmensleitung und deren kontinuierliche Einbindung.

Das BPM bringt zahlreiche Methoden und Kennzahlen mit, die eine regelmäßige Überprüfung der Prozess-Validität unterstützen. Bei allen Ansätzen der Optimierung ist allerdings zu beachten, daß ein einmaliger Neuaufsatz von Prozessen ohne kontinuierliche Prozessverbesserung eine geringere Auswirkung auf die Prozessleistung hat als mit kontinuierlicher Verbesserung.




# KONTAKT

... wir freuen uns auf Ihre Anfrage:

 **Anschrift**  
GCS Consulting GmbH  
Frankfurter Ring 193a  
80807 München

 **Fon** +49 89 891365 -0       **Fax** +49 89 891365 -29

 **E-Mail**    [info@gcs-consulting.de](mailto:info@gcs-consulting.de)

 **Website**    [www.gcs-consulting.de](http://www.gcs-consulting.de)

 **Angelina M. Schock** | Managing Partner  
[schock@gcs-consulting.de](mailto:schock@gcs-consulting.de)

 **Claudia Riede** | Consultant  
[riede@gcs-consulting.de](mailto:riede@gcs-consulting.de)