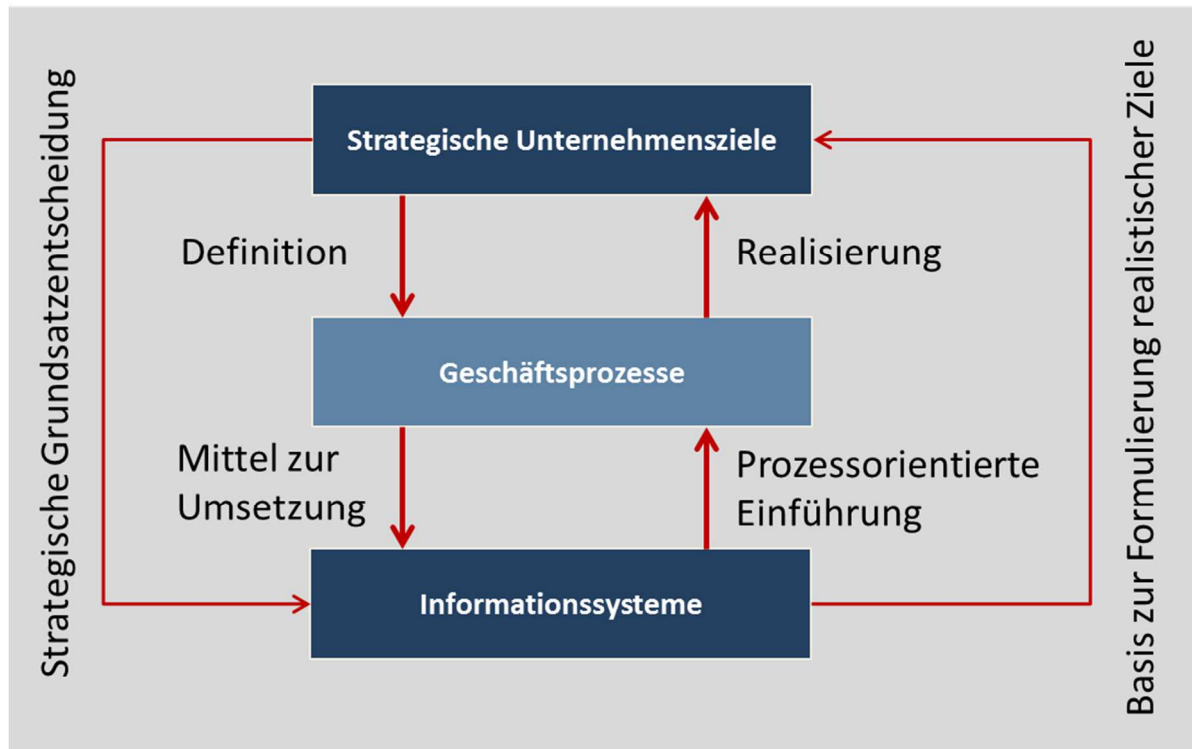


Das Business Process Management (BPM)

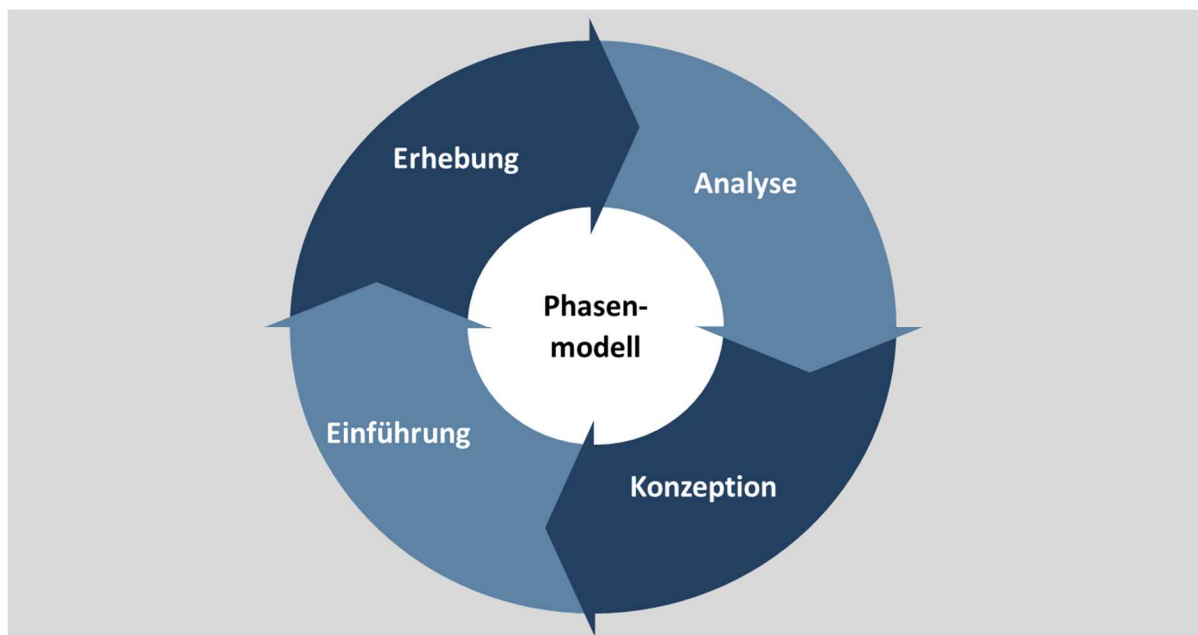
ist das Ausrichten nach Geschäftsprozessen innerhalb eines Unternehmens. Dies ist eine Managementaufgabe, aus der eine Geschäftsprozessoptimierung resultiert.



Business Process Management umfasst planerische, organisatorische und kontrollierende Maßnahmen zur zielorientierten Steuerung der Wertschöpfungskette eines Unternehmens hinsichtlich Qualität, Zeit, Kosten und Kundenzufriedenheit:

- Strukturierung und Optimierung von Prozessen und Schnittstellen
- Aufgabengerechtes Steuern von Abläufen
- Prozessorientiertes Anpassen der Organisationsstrukturen

UNSER PHASENMODELL



WIR UNTERSTÜTZEN SIE IN ALLEN PHASEN:

ERHEBUNG

- Alle derzeitigen am Gesamtprozess beteiligten, Prozessschritte werden in dieser Phase idealerweise mit einem Prozessmodellierungstool (z. B. Adonis, ARIS, MEGA, aeneis) durch Anwendung gängiger Erhebungstechniken (z. B. Mitarbeiterinterviews, Workshops) beschrieben, dokumentiert und abgenommen.
- Der zeitliche Ablauf sowie Wiederholungen und Schleifen werden festgehalten.
- Somit kann eine messbare Größe (Durchlaufzeit/Wartezeiten, Längen, Wahrscheinlichkeiten) für den direkten Vergleich mit dem zukünftigen Soll-Prozess angegeben werden und der gesamte Prozess sowie bereits ermittelte Verbesserungsmöglichkeiten veranschaulicht werden.

ANALYSE

- Auf Basis der IST-Prozesse wird anhand einer GAP-Analyse in Workshops mit Fachspezialisten ein Maßnahmenkatalog zur Prozessoptimierung aufgesetzt, in den auch die Verbesserungsmöglichkeiten aus der bereits dokumentierten Prozessaufnahme einfließen.
- Dieser Maßnahmenkatalog enthält unter Betrachtung der Kosten/Nutzen-Struktur sowie der Strategie- und Budgetvorgaben auch folgende Punkte:
 - Identifikation von Handlungsfeldern (z. B. Personalmanagement) zur Lösung bereits identifizierter Probleme
 - Erarbeitung von Optimierungsmöglichkeiten im Prozessfluss
 - Erstellung eines priorisierten Maßnahmenplans, um eine effiziente Verfolgung der Lösungswege zu gewährleisten

KONZEPTION

- SOLL-Prozesse (neue oder optimierte) werden nach strategischen Gesichtspunkten des Unternehmens unter Betrachtung des zuvor erstellten Maßnahmenkatalogs konzipiert.
- Mit Hilfe grafischer Visualisierung der Prozesse (z. B. in Workshops oder Meta-planwand), sollten die neuen SOLL-Prozesse idealerweise mit den prozessbeteiligten Mitarbeitern in einem "Friendly User Test" als Pilot anhand zuvor erstellter Business Cases in einem Bereich erprobt (oder mit einem Tool simuliert) und ggfs nochmals angepasst werden, um eine größtmögliche Nutzerakzeptanz zu schaffen.
- Unterstützt wird die Nutzerakzeptanz auch durch die Einbindung sämtlicher Stakeholder.

EINFÜHRUNG

- Ein Kommunikationsplan stellt die schrittweise Einbindung der Prozessbeteiligten in die neue Prozesslandschaft sicher und begleitet diese bei der Umsetzung.
- Ein notwendiges Change Management (für Änderungen in der Aufbau- und Ablauforganisation) wird parallel aufgebaut und eingeführt.
- Relevante KPIs und ggf. neue Prozesskennzahlen werden adaptiert und integriert.
- Steuerungsinstrumente zur Überprüfung und ständigen Verbesserung der eingeführten Veränderung werden ebenfalls eingeführt.

IHRE ANSPRECHPARTNER

Andreas vom Stein
Andreas.vom-Stein@telexiom.de
+49 151 52660773

Diana Dämmrich
Diana.Daemmrich@telexiom.de
+49 221 888840-0