



## Prozessmanagement - nur wenige Firmen profitieren wirklich davon

### Woran liegt das?

Folgende Faktoren sind eine Grundvoraussetzung:

#### 1. Ein einheitliches Verständnis zum Prozessbegriff

Jedes Unternehmensgeschehen ist durch sich wiederholende Abläufe = Prozesse bestimmt. Prozesse sind daher keine punktuellen Ereignisse, sondern erstrecken sich immer über einen Zeitraum.

Prozesse nehmen keine Rücksicht auf die hierarchische Aufbauorganisation. Mehr noch sind die unternehmensentscheidenden Prozesse (z.B. Auftragsabwicklungsprozess, Produktentwicklungsprozess) dadurch charakterisiert, dass sie über wesentliche hierarchische Stufen und Abteilungen hinweggehen. Je stärker die Hierarchie eingreift, desto langsamer werden die Prozesse.

#### 2. Ein einheitliches Verständnis zu internen Kunden/Lieferantenbeziehungen

Prozesse entstehen dadurch, dass einzelne Aktivitäten aufeinander aufbauen, aneinander anschließen. Die Aktivitäten werden durch Funktionsträger geleistet, die bestimmte Ergebnisse an die nächste Funktion liefern müssen. Damit werden diese zu internen Lieferanten, der nächste Funktionsträger wird zum internen Kunden. Am Ende der Prozesskette erhält der externe Kunde die gewünschte Leistung. Es geht um Bewusstseinsänderung. Noch zu oft gibt es die Mentalität: "Was interessiert mich das Problem der anderen Abteilung? Dafür bin ich nicht zuständig."

#### 3. Die Umsetzung in der Praxis

Viele Unternehmen scheitern daran.

Einmal sind die geschäftsentscheidenden und unterstützenden Prozesse zu definieren, die vorhandene oder noch zu beschaffende IT Unterstützung ist zu prüfen.

Dann muss ein Prozessmanager bestimmt sein, der sich um die Effizienz und den Erfolg der Abläufe kümmert.

Die Position eines Prozessmanagers ist schwierig, hat er doch quer über die hierarchische Aufbauorganisation seine Aufgaben zu erfüllen. Nur die gemeinsame Abstimmung in den Führungsebenen ergibt eine einheitliche Sichtweise und schafft die Voraussetzungen für den praktischen Erfolg.

#### Fazit:

Prozessmanagement schafft Effizienz.

Effizienz heißt mit den geringsten Mitteln größtmöglichen Nutzen zu erreichen. Damit wird dem ökonomischen Prinzip entsprochen.

Wir unterstützen Sie gerne.