

PROZESSENTWICKLUNG



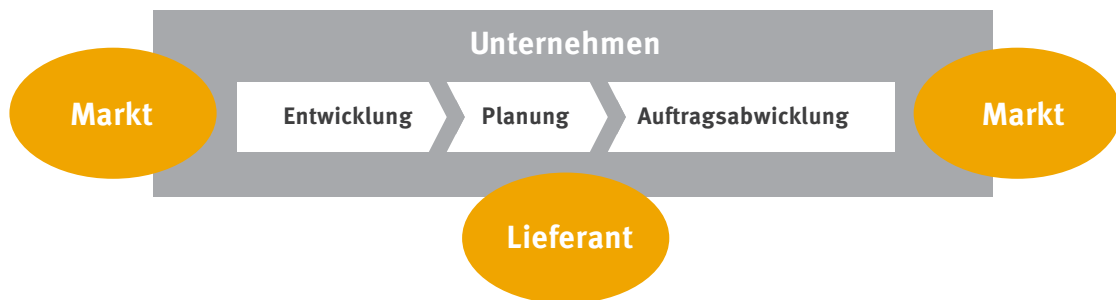
Zur Erhaltung oder Rückgewinnung einer starken Position gegenüber Kunden bedarf es neben den richtigen Produkten auch der Ausrichtung der Wertschöpfungskette – der gesamten Supply Chain des Unternehmens – an die Marktanforderungen der verschiedenen Geschäftsfelder sowie die wirtschaftlichen Anforderungen des Unternehmens. Diese Weichenstellung erfolgt mittels der Prozessentwicklung.

1. GESCHÄFTSPROZESS-ORTUNG

Die spezifischen Anforderungen des Marktes an die verschiedenen Geschäftsfelder stellen die wesentliche Zielgröße für die Prozessentwicklung dar. Jedes Geschäftsfeld des Unternehmens wird einer Stärken- und Schwächenanalyse im Hinblick auf seine Wettbewerbsfähigkeit unterzogen. Davon ausgehend werden die relevanten Geschäftsprozesse ermittelt

2. KONZEPTION GESCHÄFTSFELDDÄQUATER GESCHÄFTSPROZESSE

In der nächsten Phase – der Geschäftsprozess-Konzeption – entwickeln wir im Dialog mit dem Unternehmen ein Strategiekonzept für die betriebliche Reorganisation, um den Marktanforderungen hinsichtlich der Zielerreichung gerecht zu werden. Im Verlauf dessen werden im Sinne einer Geschäftsprozess-Organisation abteilungs- und bereichsübergreifende Teams zusammengestellt, um gezielt die für den jeweiligen Prozess notwendigen Kompetenzen, Aktivitäten sowie Verantwortungen zu bündeln. Dadurch wird zum einen eine höhere Kundenzufriedenheit erreicht und zum anderen werden Möglichkeiten für die Mitarbeiter geschaffen, ihren eigenen Beitrag besser zu erkennen, selbstständiger zu arbeiten und mehr Verantwortung zu übernehmen.



und mittels eines detaillierten Kriterienkataloges ihre Wirtschaftlichkeit bestimmt. Zum Abschluss der Ortungsphase werden wesentliche Handlungsfelder (z. B. unzureichende Nutzung von Mitarbeiterqualifikationen) und Effizienzpotenziale (z. B. lange Entscheidungswege und hoher Abstimmungsbedarf) für die Prozessentwicklung sowie qualitative und quantitative Ziele (z. B. höhere Kundenzufriedenheit, höhere Mitarbeitermotivation) aufgezeigt.

3. GESCHÄFTSPROZESS-UMSETZUNG

Die dritte Phase des Beratungsansatzes ist die Realisierung – die Geschäftsprozess-Umsetzung. Jetzt werden die vorgeschlagenen Konzepte gemeinsam mit dem Management und den Mitarbeitern umgesetzt. Die Umsetzung erstreckt sich auf die Organisationsstruktur, auf die Abbildung der geänderten Verantwortlichkeiten und auf die Prozesse in der IT-Landschaft (bei Bedarf unterstützen wir bei der

PROZESSENTWICKLUNG

Einführung prozessunterstützender Software-Lösungen wie SAP/R3) sowie auf die Vorbereitung und Schulung der Mitarbeiter für ihre veränderten Aufgaben- und Verantwortungsbereiche.

Für das nachhaltige Gelingen dieser Veränderungen ist es wichtig, Mitarbeiter frühzeitig und umfassend für die Notwendigkeit der Reorganisation zu sensibilisieren. Ein konsequentes Change Management und die Begleitung der innerbetrieblichen Veränderungen durch Trainings- und Personalentwicklungsmaßnahmen sind wesentliche unterstützende Elemente im Rahmen der sich verändernden Prozesse.

4. BETRACHTUNGSEBENE

Die beschriebene Vorgehensweise lässt sich bedarfsorientiert auf verschiedenen Betrachtungsebenen der Prozesse anwenden: Zum einen auf die Primärprozesse, die sich aufgrund der Marktanforderungen ergeben, zum anderen auch auf die Entwicklung von Sekundärprozessen. Unabhängig von der Betrachtungsebene gilt, dass der Markt (auch im Sinne des internen Kunden) die Zielgröße für die Prozessentwicklung darstellt.

