

Prozessoptimierung – ein alter Hut?

Die Analyse und Optimierung von Geschäftsprozessen ist (k)ein aktuelles Thema. Trotz der seit vielen Jahren zum Alltagswerkzeug der meisten Führungskräfte gehörenden Optimierungsmethoden sind die Geschäftsprozesse ein regelmäßig wiederkehrendes Thema der Auseinandersetzung. Ständige Änderungen der Rahmenbedingungen und Anforderungen erfordern Anpassungen der Prozesse. Routine und fehlende Anreize führen zu einer Verdickung der Prozesse. Dem entgegenzuwirken ist eine der herausragenden Führungsaufgaben.

Prozess-Analyse – der Blick von Innen und Außen

Basis jeder Prozessoptimierung ist die Prozess-Analyse. Sie ist ein einfaches, aber sehr wirkungsvolles Instrument zur Beschreibung der aktuellen Geschäftsprozesse und des damit verbundenen Ressourceneinsatzes. Es werden anhand eines generischen Geschäftsmodells die Grenzen der bestehenden Geschäftsprozesse erfasst und die Abläufe innerhalb der Prozesse beschrieben. Ebenso der Beitrag jedes Prozessschritts zur Wertschöpfung des Unternehmens.

Die Kundensicht, d.h., der Kundennutzen ist hierbei genauso im Fokus wie das Verhältnis zwischen Ressourcenverbrauch und Output. Neben der internen Detailkenntnis wird die neutrale Sicht des Externen mit dem Gespür für Schwachstellen aus der Erfahrung vieler Prozessoptimierungen unterschiedlicher Geschäftsprozesse genutzt, um kurzfristig umsetzbare Optimierungspotenziale zu identifizieren.

Mit der Prozess-Analyse ist der Grundstein für eine weitere Prozessoptimierung gelegt. In den folgenden Schritten geht es um die Erarbeitung mittel- und langfristiger Optimierungsziele und um die darauf ausgerichtete Maßnahmen- und Umsetzungsplanung.

Methodisches Vorgehen

Die Optimierung der Geschäftsprozesse beschränkt sich nicht nur auf die Analyse betriebswirtschaftlicher oder Finanzkennzahlen. Vielmehr kommt es im Sinne eines ganzheitlichen Managementansatzes darauf an, alle strategischen Erfolgsfaktoren in die Analyse einzubeziehen. Nur wenn alle diese Faktoren bereits bei der Analyse berücksichtigt werden, ist später ein hoher Umsetzungserfolg erzielbar. Nur dann kommt es zu einer nachhaltigen Verbesserung der Geschäftsprozesse.

Der Nutzen – Was Sie erwarten können

Mit der Prozess-Optimierung legen Sie die Grundlage dauerhaft für:

- mehr Kundenorientierung/Kundenservice
- kürzere Durchlaufzeiten
- die Vermeidung von Blindleistung
- Konzentration auf die Kernprozesse
- effizientere interne Unterstützungsleistungen
- höhere Motivation der Führungskräfte und MitarbeiterInnen
- bessere Ausschöpfung der Leistungspotenziale

Ergebnis der Prozess-Optimierung:

- Überprüfung bestehender Geschäftsprozesse
- Hebung kurzfristiger Optimierungspotenziale
- Effiziente Prozesse

