



**HOPE**

THE FEASIBLE APPROACH

## **HOHENAUER PERSONALITY & ENTERPRISE**

### LEISTUNGSBESCHREIBUNG **PROZESSMANAGEMENT**

#### **KONTAKTINFORMATIONEN**

MAG. MARIA HOHENAUER

2340 MÖDLING, BRÜHLERSTRASSE 90, TEL.: +43 664 6209127, EMAIL: [MARIA@DIEHOPE.INFO](mailto:MARIA@DIEHOPE.INFO)

INHALTSVERZEICHNIS

<b>1. Einführung .....</b>	<b>3</b>
<b>2. Etablierung von Prozessmanagement im Unternehmen.....</b>	<b>4</b>
<b>3. Methodische Prüfung von Prozessmodellen.....</b>	<b>4</b>
<b>4. Tools &amp; Training .....</b>	<b>5</b>

## I. EINFÜHRUNG

### Das MANAGEMENT

Implementierung einer zentralen Stelle für Prozessmanagement, z. Bsp. einer Stabstelle zum Vorstand.

Diese ist verantwortlich die Prozessorientierung bereits in der strategischen Steuerung des Unternehmens zu verankern.

Sie bekommen unterstützendes Wissen und Knowhow aus meiner 15-jährigen Praxis Geschäftsprozesse zu definieren, analysieren, entwickeln und dokumentieren, sowie Kennzahlen zur Unterstützung der Analyse und Bewertung von Geschäftsprozessen zu ermitteln.

Das Business Process Management (BPM) ist ein Verfahren zur Generierung effizienter

und effektiver Geschäftsprozesse, zur Verbesserung der Geschäftsabläufe und Steigerung der organisatorischen Effizienz im Unternehmen.

Während sich die Geschäftsprozessmodellierung auf viele Aspekte des Managements (Organisation, Gewinn, Veränderung, Projekte usw.) bezieht, ist ihre detaillierte technische Natur sehr eng mit dem Qualitätsmanagement und den analytischen Ansätzen verbunden. Das ist ein Tool, ähnlich wie auch Six Sigma, SWOT-Analyse, Balanced Scorecard oder Projektmanagement und kann durchaus als Nebeneffekt dieser Methoden angesehen werden.

### Die PROZESSLANDKARTE

Erstellung einer Prozesslandkarte als oberste Ebene der Prozessmanagementstruktur. Sie dient der Gewinnung einer vollständigen Übersicht, sowie der Erkenntnis von Zusammenhängen zwischen den einzelnen Prozessen.

BPM ist nicht neu, man würde sich erwarten, dass nach etwa zwei bis drei Jahrzehnten Business Process Management zumindest die Modellierungsseite so ausgereift und fortgeschritten wäre, dass sie keine Probleme mehr verursachen würde. Allerdings haben immer noch sehr viele Unternehmen Bedenken hinsichtlich der Bemühungen um die Prozessmodellierung. Zwar haben die meisten Organisationen zumindest BPM-„Initiativen“ in Angriff genommen, jedoch zeichnen einige davon immer noch lediglich Blue Prints ihrer Prozesse, während andere ausgeklügelte Modell-Repositories mit Tausenden von Prozessmodellen in verschiedenen Varianten und Releases aufbauen - ein ziemlich diffuses "Big Picture".

### Das PROZESSMODELL

Geschäftsprozesse definieren, analysieren und dokumentieren, Prozessmodelle entwickeln, Kennzahlen zur Unterstützung der Analyse und Bewertung von Geschäftsprozessen ermitteln.

Ein besseres Verständnis für BPM wird Ihren Zugang zu Geschäftsprozessmodellen vereinfachen und deren Anwendbarkeit für Sie leichter machen. Dieser Ansatz führt in erster Linie zu „Rationalisierung“ des Geschäftsprozessmanagements. Erst wenn das geschafft und gefestigt ist, kann man beginnen Ansätze zur Modellierung von

Geschäftsprozessen gegen aufkommende Trends (wie zum Beispiel das Internet der Dinge) zu diskutieren.

#### **HOPE for GROWTH**

Fortgeschrittene Kenntnisse über Modellierung, Analyse, Report-Erstellung und Import/Export in ADONIS trainieren.

#### **HOPE for START**

Grundlegende Kenntnisse über Modellierung, Dokumentation, Analyse- und Reportfunktionalität in ADONIS vermitteln.

Die transparente Strukturierung Ihrer Unternehmensprozesse erfolgt nach vordefinierten und mit Ihnen / dem Management Ihres Unternehmens abgestimmten Kriterien. Dafür wird als Ordnungsrahmen eine verbindliche Prozesslandkarte (PLK) der Organisation entworfen, die den Rahmen für alle nachfolgenden Prozesserhebungen und Prozessmodellierungen darstellt.

#### **REIN OPERATIVES**

Prüfung der methodischen Qualität aller freigegebenen bzw. veröffentlichten Prozessmodelle.

## **2. ETABLIERUNG VON PROZESSMANAGEMENT IM UNTERNEHMEN**

- Prozessmanagement als Managementprozess im Unternehmen verankern.
- Definition und Dokumentation einer Prozessmanagementstrategie und der daraus abgeleiteten Ziele, Maßnahmen und Termine.
- Weiterentwicklung der Prozessmanagement-Kompetenz in der Organisation.
- Entwicklung, Dokumentation und Vorbereitung zur Publikation von Prozesslandkarten.
- Definition und Dokumentation von Methodenstandards sowie Strukturierung der methodischen Verantwortung und der zentralen Steuerung inkl. der Freigabe aller Prozessdokumentationen.
- Entwicklung, Dokumentation, Pflege und Vorbereitung zur Publikation von Prozessmodellen.
- Initiieren von Prozessoptimierungen.

## **3. METHODISCHE PRÜFUNG VON PROZESSMODELLEN**

Für Unternehmen mit einem bereits gut etablierten Prozessmanagement bietet HOPE auch rein operative Dienstleistungen an, wie zum Beispiel die Prüfung der methodischen Qualität aller freigegebenen bzw. veröffentlichten Prozessmodelle:

- Prüfung des Modells anhand der Modellierungs-Richtlinie des Unternehmens (falls vorhanden)

- allgemeine Prüfung des Modells hinsichtlich des Layouts, Namensgebung, Version etc.
- Prüfung der zu den einzelnen Objekten (Aktivitäten, Start, Auslöser, Output etc.) erfassten Details (z. Bsp. fehlende oder zu lange Beschreibungen).
- Plausibilitätsprüfung der fachlichen Inhalte.
- Prüfung der Modelldokumentation (Stammblatt, Standardreport bzw. HTML).
- Prüfung der Zuordnung des jeweiligen Prozessmodells zu der PLK (falls vorhanden).
- Im Rahmen dieser Prüfung kann lediglich eine Plausibilitätsprüfung der Prozessinhalte durchgeführt werden, die Verantwortung für die fachliche Richtigkeit der Prozesse liegt jedoch beim jeweiligen Prozessverantwortlichen bzw. beim Prozesseigner.

## 4. TOOLS & TRAINING

Business Process Management (BPM) hat sich in den letzten Jahren deutlich weiterentwickelt. Es bleibt jedoch eine offene Frage: warum häufig Werkzeuge für die Modellierung von Geschäftsprozessen verwendet werden, die nicht hauptsächlich zu diesem Zweck implementiert wurden?

Microsoft Visio oder Excel sind oft die erste Wahl, um den Fluss der Geschäftsaktivitäten eines Unternehmens zu erfassen. Ein Grund für den Einsatz dieser Tools ist wahrscheinlich der geringe Schulungsaufwand und die schnelle Erstellung eines Modells. Ein weiterer Grund für die "geringere" Präferenz von BPM-Software-Tools könnte sein, dass sie oft nicht auf Veränderungen in Technologie und Arbeitsstil reagieren können, z. Bsp. auf die Abflachung der Organisationshierarchien, wodurch mehr Stakeholder mit einer viel breiteren Palette von Verarbeitungsschritten in Kontakt gebracht werden als zuvor.

HOPE verwendet ADONIS in der Cloud SaaS (Software-as-a-Service) Version. Diese Software bietet eine intuitive Bedienung bei der Prozesserfassung und bei der Verknüpfung einzelner Prozesse in der gesamten Prozessarchitektur.

HOPE-Grundlagentraining für die Anwendung von ADONIS ist – natürlich – auch vorgesehen:

**HOPE For Start:** grundlegende Kenntnisse über Modellierung, Dokumentation, Analyse- und Reportfunktionalität in ADONIS.

- Verständnis über BPM-Konzepte und Methodik
- Kennenlernen der ADONIS-Benutzeroberfläche
- Erarbeitung grundlegender Kenntnisse über Bausteine von Prozessmodellen
- Anreicherung der Prozessaufgaben mit Detailinformationen sowie zentral gepflegten BPM-Stammdaten
- Vermittlung der Modellierungsfunktionalitäten
- Eigenständige Bearbeitung von Übungsbeispielen
- Prozessmodelle in verschiedenen Formaten bereitstellen

**HOPE For Growth:** fortgeschrittene Kenntnisse über Modellierung, Analyse, Report-Erstellung und Import/Export in ADONIS

- Festigung der Grundkenntnisse, vertiefende Übungsbeispiele
- Anwendung von Such- und Analysefunktionen
- Aufbau von Prozesslandkarten unter Berücksichtigung des passenden Detaillierungsgrads in der Modellierung
- Tipps & Tricks zur praktischen Arbeit