

“ **Effizienter werden durch
automatisierte
Geschäftsabläufe** ”



FLOW360.io

Your Business
On Autopilot



INHALTSVERZEICHNIS

EINFÜHRUNG IN DIE GESCHÄFTSPROZESSENTWICKLUNG	2
ANALYSIEREN UND ABBILDEN VON GESCHÄFTSPROZESSEN	3
IMPLEMENTIERUNG DER PROZESSVERBESSERUNG	5
METRIKEN UND LEISTUNGSMANAGEMENT	7
PROZESSSTEUERUNG UND ÄNDERUNGSMANAGEMENT.....	9
GESTALTUNG VON ARBEITSABLÄUFEN	11
WORKFLOW-MAPPING	13
FALLSTUDIE: WORKFLOW-MAPPING FÜR EINE MARKETINGKAMPAGNE	15

EINFÜHRUNG IN DIE GESCHÄFTSPROZESSENTWICKLUNG

Die Entwicklung von Geschäftsprozessen ist ein zentraler Aspekt moderner Unternehmen. Sie umfasst die Analyse, das Design, die Implementierung und das Management von Geschäftsprozessen mit dem Ziel, die Abläufe zu optimieren, die Effizienz zu steigern und die Kundenzufriedenheit zu erhöhen. Dieses Kapitel bietet eine Einführung in die wichtigsten Konzepte, Prinzipien und Vorteile der Geschäftsprozessentwicklung und zeigt auf, warum sie für den Erfolg von Unternehmen auf dem heutigen wettbewerbsorientierten Markt entscheidend ist.

WAS IST GESCHÄFTSPROZESSENTWICKLUNG?

Ein Geschäftsprozess ist eine Reihe von Schritten, die ein Unternehmen unternimmt, um ein bestimmtes Ziel zu erreichen, z. B. die Herstellung eines Produkts oder die Bereitstellung einer Dienstleistung. Bei der Geschäftsprozessentwicklung geht es darum, diese Prozesse zu analysieren und zu optimieren, um bessere Ergebnisse zu erzielen. Ziel ist es, den Prozess effizienter, effektiver und straffer zu gestalten, indem verbesserungswürdige Bereiche identifiziert und Änderungen vorgenommen werden, die dem Unternehmen helfen, seine strategischen Ziele zu erreichen.

DIE BEDEUTUNG DER GESCHÄFTSPROZESSENTWICKLUNG

Die Entwicklung von Geschäftsprozessen ist für Unternehmen, die wettbewerbsfähig bleiben und qualitativ hochwertige Produkte und Dienstleistungen anbieten wollen, unerlässlich. In der heutigen, sich schnell verändernden Geschäftsumgebung riskieren Unternehmen, die ihre Prozesse nicht kontinuierlich verbessern, hinter ihre Konkurrenten zurückzufallen. Ein langsamer, ineffizienter oder fehleranfälliger Prozess kann sich beispielsweise negativ auf die Kundenzufriedenheit auswirken und zu Geschäfts- und Umsatzeinbußen führen.

Im Gegensatz dazu können Unternehmen, die ihre Prozesse kontinuierlich verbessern, von einer Reihe von Vorteilen profitieren. Dazu gehören eine höhere Effizienz, geringere Kosten, eine höhere Kundenzufriedenheit und ein flexibleres und reaktionsschnelleres Unternehmen. Durch die Optimierung ihrer Prozesse können Unternehmen effektivere Produkte und Dienstleistungen von hoher Qualität liefern und gleichzeitig ihr Geschäftsergebnis verbessern.

TOOLS UND METHODEN FÜR DIE GESCHÄFTSPROZESSENTWICKLUNG

Es gibt viele verschiedene Tools und Methoden, die bei der Entwicklung von Geschäftsprozessen eingesetzt werden können. Zu den bekanntesten gehören:

- Six Sigma: Eine datengestützte Methodik, die darauf abzielt, Fehler und Schwankungen in Geschäftsprozessen zu reduzieren.
- Lean: Eine Methodik, die sich auf die Reduzierung von Verschwendung und die Steigerung der Effizienz von Geschäftsprozessen konzentriert.
- Agile: Eine Methodik, bei der Flexibilität und Reaktionsfähigkeit auf sich ändernde Kundenbedürfnisse im Vordergrund stehen.
- Prozess-Mapping: Eine Technik zur Dokumentation und Visualisierung von Geschäftsprozessen.

- Prozessanalyse: Eine Technik zur Identifizierung von Bereichen mit Ineffizienz oder Verschwendung in Geschäftsprozessen.
- Workflow-Entwurf: Eine Technik zur Gestaltung effizienterer und effektiverer Geschäftsprozesse.

Jedes dieser Werkzeuge und Methoden hat seine eigenen Stärken und Schwächen, und die Entscheidung, welche davon eingesetzt werden soll, hängt von den spezifischen Bedürfnissen und Zielen des Unternehmens ab.

ZUSAMMENFASSUNG

Zusammenfassend lässt sich sagen, dass die Entwicklung von Geschäftsprozessen ein wichtiger Aspekt moderner Unternehmen ist. Durch die Analyse und Optimierung von Geschäftsprozessen können Unternehmen effizienter und effektiver werden und besser auf die sich ändernden Kundenbedürfnisse reagieren. Dies kann zu einer höheren Kundenzufriedenheit, geringeren Kosten und einer höheren Wettbewerbsfähigkeit führen. Es gibt viele verschiedene Werkzeuge und Methoden, die bei der Entwicklung von Geschäftsprozessen eingesetzt werden können, und die Wahl der richtigen Methode hängt von den spezifischen Bedürfnissen und Zielen des Unternehmens ab. In den folgenden Kapiteln werden wir diese Werkzeuge und Methoden genauer untersuchen und Anleitungen für die effektive Analyse, Gestaltung und Verwaltung von Geschäftsprozessen geben.

ANALYSIEREN UND ABBILDEN VON GESCHÄFTSPROZESSEN

Die Analyse und Abbildung von Geschäftsprozessen ist ein entscheidender Schritt in der Geschäftsprozessentwicklung. Dieses Kapitel gibt einen Überblick über die Techniken der Prozessanalyse und der Prozessabbildung, die bei der Entwicklung von Geschäftsprozessen eingesetzt werden. Ziel ist es, dem Leser zu vermitteln, wie er Geschäftsprozesse dokumentieren und analysieren kann, um ineffiziente Bereiche oder Verschwendung zu erkennen und Verbesserungen vorzunehmen, die zu einer effizienteren und effektiveren Organisation führen.

WAS IST PROZESSANALYSE?

Die Prozessanalyse ist eine Technik zur Bewertung bestehender Geschäftsprozesse, um Bereiche mit Verbesserungspotenzial zu ermitteln. Ziel der Prozessanalyse ist es, Ineffizienzen, Engpässe und andere Probleme zu ermitteln, die den reibungslosen Ablauf des Prozesses behindern. Dazu kann es erforderlich sein, Daten darüber zu sammeln, wie der Prozess derzeit abläuft, Bereiche mit Verzögerungen zu ermitteln und die Daten zu analysieren, um festzustellen, wo Verbesserungen möglich sind.

Die Prozessanalyse umfasst in der Regel eine Reihe von Schritten, darunter:

- Festlegen des Umfangs des zu analysierenden Prozesses.
- Sammeln von Daten über den Prozess, einschließlich Daten darüber, wie der Prozess derzeit durchgeführt wird.
- Identifizierung von Bereichen mit Verzögerungen, Ineffizienz und anderen Problemen im Prozess.
- Analyse der Daten, um die Ursachen für diese Probleme zu ermitteln.
- Entwicklung eines Plans zur Prozessverbesserung auf der Grundlage der Analyse.

WAS IST PROZESSMAPPING?

Prozessmapping ist eine Technik, die zur Dokumentation und Visualisierung von Geschäftsprozessen eingesetzt wird. Dabei werden die am Prozess beteiligten Schritte sowie die Eingaben und Ausgaben bei jedem Schritt visuell dargestellt. Das Ziel der Prozessaufnahme ist es, Ineffizienzen und andere Probleme im Prozess zu identifizieren und einen effizienteren und effektiveren Prozess zu entwickeln.

Die Prozessaufnahme umfasst in der Regel eine Reihe von Schritten, darunter:

- Festlegung des Umfangs des aufzunehmenden Prozesses.
- Identifizierung der am Prozess beteiligten Schritte.
- Dokumentieren der Inputs und Outputs bei jedem Schritt.
- Erstellung einer visuellen Darstellung des Prozesses, z. B. eines Flussdiagramms oder eines Swimlane-Diagramms.
- Analyse der Prozesslandkarte, um Bereiche mit Verbesserungspotenzial zu ermitteln.
- Vorteile von Prozessanalyse und -mapping

Zu den Vorteilen der Prozessanalyse und -darstellung gehören:

Verbesserte Effizienz: Durch die Identifizierung von Ineffizienzen und Engpässen in einem Prozess können Organisationen Verbesserungen vornehmen, die zu einem effizienteren und effektiveren Prozess führen.

Geringere Kosten: Durch die Verringerung des Zeit- und Ressourcenaufwands für die Durchführung eines Prozesses können Unternehmen Geld sparen und ihre Rentabilität steigern.

Höhere Kundenzufriedenheit: Durch die Verbesserung der Qualität und Geschwindigkeit eines Prozesses können Unternehmen ihren Kunden einen besseren Service bieten, was zu einer höheren Zufriedenheit und Loyalität führt.

Bessere Entscheidungsfindung: Durch die visuelle Darstellung des Prozesses kann die Prozessabbildung Managern und Mitarbeitern helfen, bessere Entscheidungen zu treffen und verbesserungswürdige Bereiche zu identifizieren.

Erhöhte Transparenz: Durch die Dokumentation und Analyse von Prozessen können Unternehmen die Transparenz und Verantwortlichkeit erhöhen, was zu einer offeneren und kooperativeren Arbeitsumgebung führt.

HERAUSFORDERUNGEN DER PROZESSANALYSE UND -DARSTELLUNG

Neben den vielen Vorteilen der Prozessanalyse und -darstellung gibt es auch einige Herausforderungen, die überwunden werden müssen. Dazu gehören:

Widerstände gegen Veränderungen: Mitarbeiter können sich gegen Prozessänderungen sträuben, insbesondere wenn sie daran gewöhnt sind, den Prozess auf eine bestimmte Art und Weise durchzuführen.

Begrenzte Ressourcen: Die Prozessanalyse und -abbildung kann zeit- und ressourcenaufwändig sein, insbesondere bei größeren und komplexeren Prozessen.

Unvollständige Daten: Um eine gründliche Analyse durchführen zu können, müssen Daten über den Prozess gesammelt werden. Diese Daten sind jedoch möglicherweise nicht immer vollständig oder genau.

Schwierigkeiten bei der Identifizierung der Grundursachen: Die Ursachen für ein Problem in einem Prozess sind nicht immer sofort ersichtlich, was es schwierig macht, das Problem zu erkennen und zu beheben.

ZUSAMMENFASSUNG

Zusammenfassend lässt sich sagen, dass Prozessanalyse und -mapping entscheidende Techniken bei der Entwicklung von Geschäftsprozessen sind. Durch die Analyse und Abbildung von Geschäftsprozessen können Unternehmen Bereiche mit Ineffizienz und Verschwendung ermitteln und Verbesserungen vornehmen, die zu einer effizienteren Arbeitsweise führen.

IMPLEMENTIERUNG DER PROZESSVERBESSERUNG

Prozessverbesserung ist der Prozess der Identifizierung und Implementierung von Änderungen an einem bestehenden Geschäftsprozess mit dem Ziel, dessen Effizienz, Effektivität und Gesamtleistung zu verbessern. In diesem Kapitel werden wir die Implementierung von Prozessverbesserungen erörtern und bewährte Verfahren für die erfolgreiche Durchführung von Prozessverbesserungsinitiativen untersuchen.

IDENTIFIZIERUNG VON VERBESSERUNGSMÖGLICHKEITEN

Der erste Schritt bei der Umsetzung von Prozessverbesserungen besteht darin, die Bereiche zu identifizieren, in denen Verbesserungen erforderlich sind. Dies kann durch eine Vielzahl von Methoden geschehen, z. B. Prozessanalyse und -abbildung, Kundenfeedback und Mitarbeiterfeedback. Es ist wichtig, alle Beteiligten in den Prozess einzubeziehen, einschließlich Mitarbeiter, Kunden und Management, um sicherzustellen, dass alle Perspektiven berücksichtigt werden.

Sobald die verbesserungswürdigen Bereiche identifiziert wurden, ist der nächste Schritt die Entwicklung eines Plans zur Umsetzung der Prozessänderungen. Dieser Plan sollte die spezifischen Änderungen, die vorgenommen werden müssen, sowie den Zeitplan für die Umsetzung und die für die Durchführung der Änderungen erforderlichen Ressourcen umreißen.

IMPLEMENTIERUNG VON ÄNDERUNGEN

Die Implementierung von Änderungen an einem Geschäftsprozess kann ein komplexer und zeitaufwändiger Prozess sein. Im Folgenden finden Sie bewährte Verfahren für die Umsetzung von Prozessverbesserungen:

Erstellen Sie einen Plan: Der erste Schritt besteht darin, einen Plan für die Umsetzung der Änderungen zu erstellen. Dieser Plan sollte einen Zeitplan, eine Liste der erforderlichen Ressourcen und eine detaillierte Beschreibung der vorzunehmenden Änderungen enthalten.

Kommunizieren Sie die Änderungen: Es ist wichtig, die Änderungen allen Beteiligten, einschließlich Mitarbeitern, Kunden und Management, mitzuteilen. Dies kann auf verschiedene Weise geschehen, z. B. durch Besprechungen, E-Mails und Schulungen.

Mitarbeiter einbeziehen: Die Mitarbeiter sind oft die beste Quelle für Informationen über die Funktionsweise eines Prozesses und können wertvolle Hinweise auf verbesserungswürdige Bereiche geben. Es ist wichtig, die Mitarbeiter in den Prozess der Implementierung von Änderungen einzubeziehen.

Fortschritte überwachen: Es ist wichtig, den Fortschritt der Initiative zur Prozessverbesserung zu überwachen, um sicherzustellen, dass die Änderungen den gewünschten Effekt haben. Dies kann durch die Sammlung von Daten und Rückmeldungen von Mitarbeitern und Kunden geschehen.

Widerstände gegen Veränderungen angehen: Mitarbeiter können sich gegen Veränderungen sträuben, insbesondere wenn sie daran gewöhnt sind, den Prozess auf eine bestimmte Weise durchzuführen. Es ist wichtig, sich mit diesem Widerstand auseinanderzusetzen und Schulungen und Unterstützung anzubieten, damit sich die Mitarbeiter an die Veränderungen anpassen können.

MESSUNG DER AUSWIRKUNGEN DER PROZESSVERBESSERUNG

Nach der Umsetzung der Prozessänderungen ist es wichtig, die Auswirkungen der Änderungen zu messen, um sicherzustellen, dass sie den gewünschten Effekt haben. Dazu gibt es eine Reihe von Methoden, z. B.:

Sammeln von Daten: Das Sammeln von Daten über die Leistung des Prozesses vor und nach den Änderungen kann helfen, Bereiche zu identifizieren, in denen Verbesserungen vorgenommen wurden.

Analyse von Rückmeldungen: Die Analyse des Feedbacks von Mitarbeitern und Kunden kann helfen, Bereiche zu ermitteln, in denen Verbesserungen erzielt wurden, aber auch Bereiche, in denen weitere Verbesserungen erforderlich sind.

Überwachung der Leistung: Die fortlaufende Überwachung der Leistung des Prozesses kann dazu beitragen, sicherzustellen, dass die Änderungen die gewünschte Wirkung haben.

Anpassen des Prozesses: Wenn die Änderungen nicht die gewünschte Wirkung zeigen, kann es notwendig sein, den Prozess anzupassen, um die gewünschten Ergebnisse zu erzielen.

ZUSAMMENFASSUNG

Abschließend lässt sich sagen, dass die Implementierung von Prozessverbesserungen ein entscheidender Schritt bei der Entwicklung von Geschäftsprozessen ist. Durch die Identifizierung verbesserungswürdiger Bereiche und die Entwicklung eines Plans zur Umsetzung von Prozessänderungen können Unternehmen ihre Effizienz, Effektivität und Gesamtleistung verbessern. Zu den bewährten Verfahren für die Umsetzung von Prozessverbesserungen gehören die Einbeziehung aller Beteiligten, die Überwachung des Fortschritts und die Messung der Auswirkungen der Änderungen. Die Implementierung von Änderungen an einem Geschäftsprozess kann zwar ein komplexer und zeitaufwändiger Prozess sein, aber die Vorteile der Prozessverbesserung können beträchtlich sein, z. B. verbesserte Effizienz, geringere Kosten, höhere Kundenzufriedenheit und bessere Entscheidungsfindung.

METRIKEN UND LEISTUNGSMANAGEMENT

Metriken und Leistungsmanagement sind entscheidende Komponenten der Geschäftsprozessentwicklung. Metriken sind quantitative Messungen, die Aufschluss über die Leistung eines Geschäftsprozesses geben, während Leistungsmanagement der Prozess der Messung und Verwaltung der Leistung eines Geschäftsprozesses ist, um die gewünschten Ergebnisse zu erzielen. In diesem Kapitel werden wir die Bedeutung von Metriken und Leistungsmanagement bei der Entwicklung von Geschäftsprozessen untersuchen und bewährte Verfahren für die Entwicklung und Implementierung von Systemen für Metriken und Leistungsmanagement erörtern.

WARUM METRIKEN UND LEISTUNGSMANAGEMENT SO WICHTIG SIND

Metriken und Leistungsmanagement sind aus mehreren Gründen für die Entwicklung von Geschäftsprozessen von entscheidender Bedeutung. Erstens helfen sie Unternehmen, verbesserungswürdige Bereiche zu identifizieren und den Erfolg von Initiativen zur Prozessverbesserung zu messen. Metriken können Unternehmen dabei helfen, Engpässe im Prozess, Bereiche mit Verschwendung oder Ineffizienz sowie Möglichkeiten zur Automatisierung oder Rationalisierung zu erkennen.

Zweitens bieten Metriken und Leistungsmanagement einen Rahmen für die kontinuierliche Verbesserung. Durch die Messung der Leistung eines Prozesses im Laufe der Zeit können Unternehmen Trends und Muster erkennen, die als Grundlage für Bemühungen zur Prozessverbesserung dienen können.

Und schließlich helfen Metriken und Leistungsmanagement Unternehmen, datengestützte Entscheidungen zu treffen. Durch die Messung der Leistung eines Prozesses können Unternehmen fundierte Entscheidungen über Prozessänderungen, die Zuweisung von Ressourcen und andere Geschäftsentscheidungen treffen.

ENTWICKLUNG VON METRIKEN

Der erste Schritt bei der Entwicklung von Metriken für einen Geschäftsprozess besteht in der Ermittlung der wichtigsten Leistungsindikatoren (Key Performance Indicators, KPIs), die gemessen werden sollen. Die KPIs sollten mit den Zielen des Unternehmens und den spezifischen Zielen des Prozesses übereinstimmen. Wenn das Ziel eines Prozesses beispielsweise darin besteht, die Zeit für die Bearbeitung von Kundenaufträgen zu verkürzen, könnten die KPIs die durchschnittliche Bearbeitungszeit pro Auftrag, die Anzahl der pro Tag bearbeiteten Aufträge und den Prozentsatz der rechtzeitig bearbeiteten Aufträge umfassen.

Sobald die KPIs ermittelt sind, besteht der nächste Schritt darin, ein System zur Erfassung und Analyse der Daten zu entwickeln. Dies kann den Einsatz von Datenerfassungssoftware, Tabellenkalkulationen oder anderen Tools beinhalten. Es muss sichergestellt werden, dass die Daten genau und zuverlässig sind und dass sie regelmäßig erfasst werden.

UMSETZUNG DES LEISTUNGSMANAGEMENTS

Die Implementierung eines Leistungsmanagementsystems beinhaltet die Festlegung von Leistungszielen, die Überwachung der Leistung und die Ergreifung von Maßnahmen zur Leistungsverbesserung, falls erforderlich. Im Folgenden finden Sie bewährte Verfahren für die Einführung eines Leistungsmanagementsystems:

Legen Sie Leistungsziele fest: Die Leistungsziele sollten spezifisch, messbar, erreichbar, relevant und zeitgebunden (SMART) sein. Sie sollten auf die Ziele der Organisation und die spezifischen Ziele des Prozesses abgestimmt sein.

Leistung überwachen: Die Überwachung der Leistung umfasst das Sammeln und Analysieren von Daten über die KPIs. Dies kann mit Hilfe von Dashboards, Berichten und anderen Instrumenten geschehen. Es ist wichtig, die Leistung regelmäßig zu überwachen, um Trends und Muster zu erkennen, die als Grundlage für Prozessverbesserungen dienen können.

Ergreifen Sie Maßnahmen zur Leistungsverbesserung: Wenn die Leistung nicht den gewünschten Zielen entspricht, kann es erforderlich sein, Maßnahmen zur Leistungsverbesserung zu ergreifen. Dies kann Änderungen am Prozess, zusätzliche Schulungen für Mitarbeiter oder die Zuweisung zusätzlicher Ressourcen für den Prozess beinhalten.

MESSUNG DER AUSWIRKUNGEN DES LEISTUNGSMANAGEMENTS

Zur Messung der Auswirkungen des Leistungsmanagements gehört der Vergleich der tatsächlichen Leistung mit den Leistungszielen und die Bewertung der Wirksamkeit des Leistungsmanagementsystems. Dies kann durch den Einsatz von Datenanalyseinstrumenten und statistischen Methoden geschehen.

Im Folgenden werden die wichtigsten Kennzahlen zur Messung der Auswirkungen des Leistungsmanagements aufgeführt:

Leistungsabweichung: Die Leistungsabweichung ist die Differenz zwischen der tatsächlichen Leistung und dem Leistungsziel. Eine niedrige Leistungsabweichung zeigt an, dass das Leistungsmanagementsystem wirksam ist.

Prozesseffizienz: Die Prozesseffizienz ist ein Maß dafür, wie effizient der Prozess abläuft. Dazu gehören Messgrößen wie die Zeit, die für den Abschluss des Prozesses benötigt wird, die Anzahl der Fehler im Prozess und die Kosten des Prozesses.

Kundenzufriedenheit: Die Kundenzufriedenheit ist ein Maß dafür, wie zufrieden die Kunden mit dem Prozess sind. Dazu gehören z. B. Kundenfeedback und Kundenbindungsraten.

SCHLUSSFOLGERUNG

Zusammenfassend lässt sich sagen, dass Metriken und Leistungsmanagement entscheidende Komponenten der Geschäftsprozessentwicklung sind.

PROZESSSTEUERUNG UND ÄNDERUNGSMANAGEMENT

Process Governance und Change Management sind wichtige Komponenten der Geschäftsprozessentwicklung. Governance bezieht sich auf die allgemeine Verwaltung von Prozessen und Verfahren innerhalb einer Organisation, während Change Management den Prozess der Verwaltung von Veränderungen innerhalb einer Organisation bezeichnet. In diesem Kapitel wird die Bedeutung von Process Governance und Change Management für die Entwicklung von Geschäftsprozessen untersucht und es werden bewährte Verfahren für die Entwicklung und Implementierung effektiver Governance- und Change Management-Systeme erörtert.

WARUM PROZESS-GOVERNANCE UND ÄNDERUNGSMANAGEMENT SO WICHTIG SIND

Process Governance und Change Management sind für die Entwicklung von Geschäftsprozessen aus mehreren Gründen von entscheidender Bedeutung. Erstens stellt eine effektive Prozesssteuerung sicher, dass Prozesse gut konzipiert, gut dokumentiert und gut implementiert werden. Dies hilft Unternehmen, ihre Ziele zu erreichen, die Einhaltung von Vorschriften zu gewährleisten und hochwertige Produkte und Dienstleistungen zu liefern.

Zweitens ist das Änderungsmanagement entscheidend für den Erfolg von Initiativen zur Prozessverbesserung. Änderungen an Prozessen können störend sein und Widerstand bei Mitarbeitern, Kunden und anderen Beteiligten hervorrufen. Ein effektives Änderungsmanagement kann Unternehmen dabei helfen, diese Risiken zu bewältigen und sicherzustellen, dass die Änderungen reibungslos und erfolgreich umgesetzt werden.

Schließlich helfen Prozesssteuerung und Änderungsmanagement den Unternehmen, eine Kultur der kontinuierlichen Verbesserung zu schaffen. Durch die kontinuierliche Überprüfung und Verbesserung von Prozessen können Organisationen effizienter und effektiver werden und ihre Ziele besser erreichen.

ENTWICKLUNG VON PROZESS-GOVERNANCE

Die Entwicklung einer effektiven Prozess-Governance beinhaltet die Definition der Rollen, Verantwortlichkeiten und Prozesse, die für die Verwaltung von Geschäftsprozessen erforderlich sind. Im Folgenden finden Sie Best Practices für die Entwicklung einer Prozess-Governance:

Legen Sie klare Ziele und Vorgaben fest: Die Prozess-Governance sollte auf die Ziele der Organisation abgestimmt sein. Dadurch wird sichergestellt, dass sich die Governance-Aktivitäten auf die Bereiche konzentrieren, die für das Unternehmen am wichtigsten sind.

Definieren Sie Rollen und Verantwortlichkeiten: Die Prozess-Governance erfordert eine klare Definition der Rollen und Zuständigkeiten der Prozessverantwortlichen, Prozessmanager und anderer Beteiligter. Dadurch wird sichergestellt, dass jeder weiß, wofür er verantwortlich ist, und dass die Prozesse effektiv verwaltet werden.

Entwicklung von Richtlinien und Verfahren: Richtlinien und Verfahren sind für eine effektive Prozesssteuerung unerlässlich. Sie geben Hinweise darauf, wie Prozesse verwaltet werden sollten, welche Schritte unternommen werden sollten, um die Einhaltung von Vorschriften zu gewährleisten, und wie Änderungen an Prozessen gehandhabt werden sollten.

IMPLEMENTIERUNG DES ÄNDERUNGSMANAGEMENTS

Die Implementierung eines effektiven Änderungsmanagements beinhaltet die Definition der Prozesse und Verfahren, die für die Verwaltung von Änderungen an Geschäftsprozessen erforderlich sind. Im Folgenden finden Sie bewährte Verfahren für die Implementierung des Änderungsmanagements:

Definieren Sie den Änderungsmanagementprozess: Der Änderungsmanagementprozess sollte klar definiert sein und eindeutige Schritte zur Identifizierung, Bewertung und Umsetzung von Prozessänderungen umfassen.

Setzen Sie ein Änderungsmanagement-Team ein: Dem Änderungsmanagementteam sollten Vertreter der wichtigsten Interessengruppen angehören, darunter Prozessverantwortliche, Prozessmanager und andere relevante Interessengruppen. Dieses Team ist für das Management von Prozessänderungen verantwortlich und stellt sicher, dass die Änderungen effektiv umgesetzt werden.

Entwicklung von Kommunikations- und Schulungsplänen: Kommunikation und Schulung sind für ein erfolgreiches Änderungsmanagement von entscheidender Bedeutung. Mitarbeiter und andere Beteiligte müssen über Prozessänderungen informiert werden und die notwendige Schulung und Unterstützung erhalten, damit die Änderungen reibungslos und erfolgreich umgesetzt werden können.

MESSUNG DER AUSWIRKUNGEN VON PROCESS GOVERNANCE UND CHANGE MANAGEMENT

Die Messung der Auswirkungen von Process Governance und Change Management beinhaltet den Vergleich der tatsächlichen Leistung mit den gewünschten Ergebnissen und die Bewertung der Wirksamkeit der Governance- und Change-Management-Systeme. Im Folgenden werden die wichtigsten Kennzahlen zur Messung der Auswirkungen von Process Governance und Change Management aufgeführt:

Einhaltung der Vorschriften: Die Konformität ist ein Maß dafür, wie gut die Prozesse mit den Vorschriften und anderen Anforderungen übereinstimmen. Ein hohes Maß an Konformität deutet darauf hin, dass die Governance- und Änderungsmanagementsysteme wirksam sind.

Zeit für die Umsetzung von Änderungen: Die Zeit für die Umsetzung von Änderungen ist ein Maß dafür, wie schnell Änderungen an Prozessen umgesetzt werden. Eine niedrige Zeit für die Umsetzung von Änderungen deutet darauf hin, dass das System für das Änderungsmanagement effektiv ist.

Mitarbeiterzufriedenheit: Die Mitarbeiterzufriedenheit ist ein Maß dafür, wie zufrieden die Mitarbeiter mit der Prozesssteuerung und dem Änderungsmanagement sind. Dies kann Maßnahmen wie Mitarbeiterfeedback und Mitarbeiterbindungsraten umfassen.

ZUSAMMENFASSUNG

Zusammenfassend lässt sich sagen, dass die Prozesssteuerung und das Änderungsmanagement entscheidende Komponenten der Geschäftsprozessentwicklung sind. Eine wirksame Prozesssteuerung hilft Ein wirksames Änderungsmanagement trägt dazu bei, dass Änderungen reibungslos und erfolgreich umgesetzt werden. Sowohl die Prozesssteuerung als auch das Änderungsmanagement sind für die Schaffung einer Kultur der kontinuierlichen Verbesserung innerhalb einer Organisation von wesentlicher Bedeutung.

Die Entwicklung wirksamer Systeme für die Prozesssteuerung und das Änderungsmanagement erfordert eine sorgfältige Planung, eine klare Definition von Rollen und Zuständigkeiten sowie klar definierte Richtlinien und Verfahren. Kommunikation und Schulung sind ebenfalls entscheidend für ein erfolgreiches Änderungsmanagement.

Um die Auswirkungen von Prozessmanagement und Änderungsmanagement zu messen, muss die tatsächliche Leistung mit den gewünschten Ergebnissen verglichen und die Wirksamkeit der Systeme für Prozessmanagement und Änderungsmanagement bewertet werden. Die Einhaltung von Vorschriften, die Zeit für die Umsetzung von Änderungen und die Zufriedenheit der Mitarbeiter sind wichtige Messgrößen für die Auswirkungen von Prozessmanagement und Änderungsmanagement.

Die Prozess-Governance und Änderungsmanagement sind für die Entwicklung von Geschäftsprozessen unerlässlich. Durch die Implementierung effektiver Governance- und Änderungsmanagementsysteme können Unternehmen ihre Ziele erreichen, die Einhaltung von Vorschriften gewährleisten und eine Kultur der kontinuierlichen Verbesserung schaffen. Die Messung der Auswirkungen dieser Systeme kann Unternehmen dabei helfen, verbesserungswürdige Bereiche zu identifizieren und ihre Governance- und Änderungsmanagementprozesse im Laufe der Zeit zu verfeinern.

GESTALTUNG VON ARBEITSABLÄUFEN

Workflow-Design ist der Prozess der Erstellung und Verbesserung des Arbeitsflusses innerhalb einer Organisation. Workflows sind die Abfolge von Schritten, die zur Erfüllung einer Aufgabe oder eines Prozesses befolgt werden. Bei der Gestaltung von Arbeitsabläufen geht es darum, diese Schrittfolgen abzubilden, verbesserungswürdige Bereiche zu ermitteln und Änderungen vorzunehmen, um die Effizienz und Produktivität zu steigern.

In diesem Kapitel wird die Bedeutung der Workflow-Gestaltung für die Entwicklung von Geschäftsprozessen untersucht, die Schlüsselemente der Workflow-Gestaltung erörtert und bewährte Verfahren für die Gestaltung und Implementierung effektiver Workflows vorgestellt.

WARUM WORKFLOW-DESIGN WICHTIG IST

Die Gestaltung von Arbeitsabläufen ist für die Entwicklung von Geschäftsprozessen aus mehreren Gründen entscheidend. Erstens hilft es Unternehmen, Ineffizienzen und Engpässe in ihren Prozessen zu erkennen und zu beseitigen. Durch die Rationalisierung von Arbeitsabläufen können Unternehmen Kosten senken, die Produktivität steigern und bessere Produkte und Dienstleistungen anbieten.

Zweitens ermöglicht ein effektives Workflow-Design den Unternehmen, ihre Ziele effizienter zu erreichen. Durch die Darstellung der Schritte, die zur Erledigung einer Aufgabe oder eines Prozesses erforderlich sind, können Unternehmen Bereiche identifizieren, in denen Aufgaben schneller oder mit weniger Ressourcen erledigt werden können.

Und schließlich hilft die Gestaltung von Arbeitsabläufen Unternehmen dabei, eine Kultur der kontinuierlichen Verbesserung zu schaffen. Durch die kontinuierliche Überprüfung und Verfeinerung von Arbeitsabläufen können Organisationen effizienter und effektiver werden und ihre Ziele besser erreichen.

SCHLÜSSELELEMENTE DER ARBEITSABLAUFGESTALTUNG

Ein effektives Workflow-Design umfasst mehrere Schlüsselemente, darunter die folgenden:

Workflow-Zuordnung: Beim Workflow-Mapping werden die Schritte identifiziert, die zur Ausführung einer Aufgabe oder eines Prozesses erforderlich sind. Dabei wird der Prozess in einzelne Schritte zerlegt und die Eingaben, Ausgaben und Abhängigkeiten für jeden Schritt identifiziert.

Analyse der aktuellen Arbeitsabläufe: Bei der Analyse der aktuellen Arbeitsabläufe geht es darum, Bereiche mit Verbesserungspotenzial und Ineffizienzen im aktuellen Prozess zu ermitteln. Dazu kann die Erfassung von Daten über die für jeden Schritt benötigte Zeit, die Anzahl der benötigten Ressourcen und andere Faktoren gehören.

Entwurf neuer Arbeitsabläufe: Bei der Gestaltung neuer Arbeitsabläufe geht es darum, einen neuen Prozessablauf zu schaffen, der die im aktuellen Prozess festgestellten Ineffizienzen und Engpässe beseitigt. Dies kann eine Umstrukturierung von Schritten, die Beseitigung unnötiger Schritte oder die Einführung neuer Schritte zur Straffung des Prozesses beinhalten.

Implementierung der neuen Arbeitsabläufe: Die Implementierung neuer Arbeitsabläufe umfasst die Schulung der Mitarbeiter für den neuen Prozessablauf und die Vornahme aller erforderlichen Änderungen an Tools, Systemen oder Technologien zur Unterstützung des neuen Prozesses.

BEWÄHRTE PRAKTIKEN FÜR DIE GESTALTUNG VON ARBEITSABLÄUFEN

Im Folgenden finden Sie bewährte Verfahren für die Gestaltung und Implementierung effektiver Arbeitsabläufe:

Alle Beteiligten einbeziehen: An der Gestaltung von Arbeitsabläufen sollten alle Beteiligten beteiligt sein, einschließlich Mitarbeiter, Manager, Kunden und andere relevante Parteien. Auf diese Weise wird sichergestellt, dass alle Beteiligten ein Mitspracherecht haben und dass der resultierende Arbeitsablauf den Bedürfnissen aller Beteiligten entspricht.

Fokus auf Effizienz und Produktivität: Bei der Gestaltung von Arbeitsabläufen sollte der Schwerpunkt auf der Verbesserung von Effizienz und Produktivität liegen. Dies kann die Reorganisation von Arbeitsschritten, die Einführung neuer Technologien oder die Beseitigung unnötiger Schritte beinhalten.

Daten als Entscheidungsgrundlage verwenden: Die Gestaltung von Arbeitsabläufen sollte sich auf Daten und Analysen stützen. Dazu gehört das Sammeln von Daten über den aktuellen Prozess, das Erkennen von verbesserungswürdigen Bereichen und die Verwendung von Daten als Entscheidungsgrundlage für den neuen Arbeitsablauf.

Testen und verfeinern: Die Implementierung eines neuen Arbeitsablaufs ist ein iterativer Prozess. Es ist wichtig, den neuen Arbeitsablauf zu testen, Feedback zu sammeln und bei Bedarf Anpassungen vorzunehmen, um sicherzustellen, dass er effektiv funktioniert.

ZUSAMMENFASSUNG

Zusammenfassend lässt sich sagen, dass die Gestaltung von Arbeitsabläufen entscheidend für die Entwicklung von Geschäftsprozessen ist. Durch die Darstellung von Prozessen, die Analyse aktueller Arbeitsabläufe, den Entwurf neuer Arbeitsabläufe und die Implementierung von Änderungen können

Unternehmen ihre Effizienz, Produktivität und Kundenzufriedenheit verbessern. Zu einer effektiven Gestaltung von Arbeitsabläufen gehören die Einbeziehung aller Beteiligten, die Konzentration auf Effizienz und Produktivität, die Verwendung von Daten zur Entscheidungsfindung sowie das Testen und Verfeinern des neuen Arbeitsablaufs im Laufe der Zeit.

Durch die Einführung effektiver Verfahren zur Gestaltung von Arbeitsabläufen können Unternehmen ihre Ziele effizienter erreichen, Kosten senken und eine Kultur der kontinuierlichen Verbesserung schaffen.

WORKFLOW-MAPPING

Workflow-Mapping ist ein entscheidender Teil der Workflow-Gestaltung und der Entwicklung von Geschäftsprozessen. Es handelt sich dabei um den Prozess, bei dem die erforderlichen Schritte zur Durchführung einer Aufgabe oder eines Prozesses identifiziert und visuell dargestellt werden. Workflow-Mapping ermöglicht ein klares und prägnantes Verständnis eines Prozesses, einschließlich der Eingaben, Ausgaben, Abhängigkeiten und Entscheidungspunkte.

In diesem Kapitel werden wir die Bedeutung von Workflow-Mapping in der Entwicklung von Geschäftsprozessen erörtern, die Schlüsselemente des Workflow-Mappings besprechen und bewährte Praktiken für effektives Workflow-Mapping bereitstellen.

WARUM WORKFLOW-MAPPING WICHTIG IST

Workflow-Mapping ist aus mehreren Gründen entscheidend. Erstens bietet es ein klares Verständnis eines Prozesses. Indem die Schritte zur Durchführung eines Prozesses kartiert werden, können Einzelpersonen und Teams sehen, wie jeder Schritt in das Gesamtbild passt und die Abhängigkeiten zwischen den Schritten verstehen.

Zweitens ermöglicht Workflow-Mapping Organisationen, Bereiche zur Verbesserung ihrer Prozesse zu identifizieren. Durch die Analyse des kartierten Workflows können Organisationen Engpässe, unnötige Schritte und andere Ineffizienzen identifizieren, die optimiert oder eliminiert werden können.

Drittens ist Workflow-Mapping ein wichtiges Instrument zur Kommunikation mit Stakeholdern. Durch die Bereitstellung einer visuellen Darstellung eines Prozesses können Stakeholder verstehen, wie der Prozess funktioniert, und Feedback für Verbesserungen geben.

SCHLÜSSELEMENTE DES WORKFLOW-MAPPINGS

Effektives Workflow-Mapping umfasst mehrere Schlüsselemente, darunter:

1. Identifikation des Prozesses: Der erste Schritt beim Workflow-Mapping besteht darin, den zu kartierenden Prozess zu identifizieren. Dies kann die Auswahl einer bestimmten Aufgabe, eines Prozesses oder eines Systems zur Kartierung einschließen.
2. Aufteilung des Prozesses in Schritte: Der nächste Schritt besteht darin, den Prozess in einzelne Schritte aufzuteilen. Dies beinhaltet die Identifizierung jedes Schritts, der zur Durchführung des Prozesses erforderlich ist, sowie aller Eingaben, Ausgaben und Abhängigkeiten.

3. Dokumentation jedes Schritts: Jeder Schritt im Prozess sollte im Detail dokumentiert werden, einschließlich dessen, was getan werden muss, wer für den Schritt verantwortlich ist und aller relevanten Informationen oder Dokumentationen.

4. Identifikation von Entscheidungspunkten: Entscheidungspunkte sind Stellen im Prozess, an denen eine Entscheidung getroffen werden muss. Diese können Genehmigungen, Ablehnungen oder Eskalationen an einen Vorgesetzten oder Manager umfassen.

5. Kartierung des Workflows: Sobald die einzelnen Schritte und Entscheidungspunkte identifiziert wurden, kann der Workflow visuell dargestellt werden. Dies kann die Verwendung von Flussdiagrammen, Diagrammen oder anderen visuellen Werkzeugen zur Darstellung des Prozesses umfassen.

BEST PRACTICES FÜR WORKFLOW-MAPPING

Die folgenden sind bewährte Praktiken für effektives Workflow-Mapping:

1. Einbeziehung aller Stakeholder: Workflow-Mapping sollte alle Stakeholder einbeziehen, einschließlich Mitarbeiter, Manager und Kunden. Dies stellt sicher, dass jeder eine Stimme im Prozess hat und der resultierende Workflow den Bedürfnissen aller Parteien entspricht.
2. Detailliert und genau sein: Workflow-Mapping sollte detailliert und genau sein. Dies umfasst die Dokumentation jedes Schritts im Prozess sowie die Identifizierung aller Eingaben, Ausgaben und Abhängigkeiten.
3. Es einfach halten: Workflow-Mapping sollte so einfach wie möglich gehalten werden. Dies bedeutet, klare und prägnante Sprache zu verwenden, unnötige Komplexität zu vermeiden und die visuelle Darstellung des Workflows leicht verständlich zu halten.
4. Die richtigen Werkzeuge verwenden: Workflow-Mapping kann mit verschiedenen Tools durchgeführt werden, darunter Flussdiagramme, Diagramme und Softwareanwendungen. Es ist wichtig, das richtige Werkzeug für die Aufgabe auszuwählen und sicherzustellen, dass alle Stakeholder Zugang zum gleichen Werkzeug haben.

ZUSAMMENFASSUNG

Zusammenfassend ist Workflow-Mapping ein wichtiges Instrument für die Entwicklung von Geschäftsprozessen. Durch die Identifikation des Prozesses, die Aufteilung in einzelne Schritte und die visuelle Darstellung des Workflows können Organisationen ein klares und prägnantes Verständnis ihrer Prozesse erlangen. Effektives Workflow-Mapping umfasst die Einbeziehung aller Stakeholder, Detailliertheit und Genauigkeit, Einfachheit und die Verwendung der richtigen Werkzeuge.

Durch die Umsetzung effektiver Praktiken im Workflow-Mapping können Organisationen Bereiche zur Verbesserung ihrer Prozesse identifizieren, Workflows optimieren und ihre Ziele effizienter erreichen.

FALLSTUDIE: WORKFLOW-MAPPING FÜR EINE MARKETINGKAMPAGNE

Die XYZ Corporation, ein globales Technologieunternehmen, hat kürzlich eine neue Marketingkampagne gestartet, um ihr neuestes Produkt zu bewerben. Das Marketingteam war dafür verantwortlich, die Kampagne zu entwickeln und sie über verschiedene Kanäle wie soziale Medien, E-Mail und Printwerbung umzusetzen.

Um den Erfolg der Kampagne sicherzustellen, beschloss das Marketingteam, Workflow-Mapping zu verwenden, um potenzielle Engpässe und Ineffizienzen bei der Durchführung der Kampagne zu identifizieren. Das Team verwendete die folgenden Schritte, um den Workflow für die Kampagne zu kartieren:

1. Identifikation des Prozesses: Der erste Schritt beim Workflow-Mapping bestand darin, den zu kartierenden Prozess zu identifizieren. In diesem Fall handelte es sich um die Umsetzung der Marketingkampagne über verschiedene Kanäle.
2. Aufteilung des Prozesses in Schritte: Das Marketingteam identifizierte die folgenden Schritte, die zur Umsetzung der Marketingkampagne erforderlich waren:
 - a. Entwicklung von kreativen Konzepten für die Kampagne
 - b. Erstellung von Marketingmaterialien für soziale Medien, E-Mail und Printwerbung
 - c. Erlangung der erforderlichen Genehmigungen für Marketingmaterialien
 - d. Festlegung des Zeitpunkts für die Veröffentlichung von Marketingmaterialien über verschiedene Kanäle
 - e. Überwachung der Leistung der Kampagne und Anpassung bei Bedarf
3. Dokumentation jedes Schritts: Das Marketingteam dokumentierte jeden Schritt im Detail, einschließlich dessen, was getan werden musste, wer für jeden Schritt verantwortlich war und aller relevanten Informationen oder Dokumentationen.
4. Identifikation von Entscheidungspunkten: An jedem Schritt im Prozess wurden Entscheidungspunkte identifiziert. Diese umfassten die für Marketingmaterialien erforderlichen Genehmigungen und Entscheidungen im Zusammenhang mit der Festlegung des Zeitpunkts für die Veröffentlichung von Marketingmaterialien.
5. Kartierung des Workflows: Das Team verwendete ein Flussdiagramm, um den Workflow für die Marketingkampagne visuell darzustellen, einschließlich der einzelnen Schritte, Entscheidungspunkte und Abhängigkeiten.

Die Ergebnisse des Workflow-Mappings waren signifikant. Das Marketingteam identifizierte mehrere Engpässe und Ineffizienzen bei der Umsetzung der Kampagne, darunter:

Verzögerungen bei Genehmigungen: Das Team stellte fest, dass der Genehmigungsprozess für Marketingmaterialien erhebliche Verzögerungen bei der Durchführung der Kampagne verursachte. Um dieses Problem anzugehen, vereinfachte das Team den Genehmigungsprozess und reduzierte die Genehmigungszeiten um 50 %.

Ineffiziente Zeitplanung: Das Team stellte fest, dass die Zeitplanung für die Veröffentlichung von Marketingmaterialien über verschiedene Kanäle Verwirrung und Verzögerungen verursachte. Um dies zu beheben, implementierte das Team einen neuen Zeitplanungsprozess, der für Konsistenz über alle Kanäle hinweg sorgte.

Ineffektive Leistungsüberwachung: Das Team stellte fest, dass die Überwachung der Leistung der Kampagne nicht effektiv durchgeführt wurde, was zu verpassten Möglichkeiten zur Optimierung führte. Zur Lösung dieses Problems führte das Team einen neuen Prozess zur Leistungsüberwachung ein, der es ermöglichte, auf Grundlage der Kampagnenleistung in Echtzeit Anpassungen vorzunehmen.

Insgesamt war die Verwendung von Workflow-Mapping entscheidend für den Erfolg der Marketingkampagne. Durch die Identifizierung und Behebung von Engpässen und Ineffizienzen bei der Durchführung der Kampagne konnte das Team die Leistung der Kampagne verbessern und ihre Ziele effizienter erreichen. Die Verwendung von Workflow-Mapping ermöglichte es dem Team, ein klares und prägnantes Verständnis des Ausführungsprozesses der Kampagne zu erlangen, Bereiche zur Verbesserung zu identifizieren und Lösungen zu implementieren, die zu einer effektiveren Kampagne führten.

OFFENE FRAGEN?



KONTAKTIEREN SIE UNS!

www.FLOW360.io