arbido

2021/2 Archivische und bibliothekarische Prozesse im Wandel

de Veer Gerrit, Senior Vice President MEE Signavio

Geschäftsprozessmanagement: 5 Gründe, warum es Unternehmen in der Krise unterstützt

Die Aufrechterhaltung der Business Continuity ist gerade in einer Krisensituation unverzichtbar. Robuste Geschäftsprozesse helfen dabei, unerwartete Ereignisse erfolgreich zu bewältigen. Fünf Gründe für die Umsetzung eines effizienten Geschäftsprozessmanagements.

Es sollte ausser Frage stehen, dass ein Unternehmen mit einem durchgängigen Prozessmanagement und optimierten Prozessen auch unerwartete Ereignisse wie die Corona-Krise besser bewältigen kann. Unternehmen, die bereits in der Vergangenheit ihre Geschäftsprozesse verbessert haben, können negative Auswirkungen eines Krisenszenarios eher vermeiden oder vielleicht sogar gestärkt daraus hervorgehen. Darum hilft Prozessmanagement einem Unternehmen in einer Krise:

1. Kenntnis des eigenen Geschäfts

Ein robustes Geschäftsprozessmanagement liefert in Kombination mit einem Prozessanalyse-Tool alle Informationen, um zu verstehen, wie ein Unternehmen tatsächlich funktioniert und nicht nur, wie es funktionieren soll. Denn wie eine Strassenkarte zeigt ein professionelles Prozessmanagementsystem die zentralen Wege und Richtungen innerhalb einer Organisation auf: Wer mit dem Finger den Weg vom Start bis zum Ziel entlangfährt, sieht die einzelnen Streckenabschnitte und Kreuzungen und erkennt, welche Punkte sich überschneiden oder an welchen Stellen Arbeit liegenbleibt. Dieses Wissen entsteht erst über Abteilungs- und Hierarchiegrenzen hinweg. Dadurch kann ein Unternehmen Schwachstellen sowohl auf Makro- als auch Mikro-Ebene identifizieren und erforderliche Änderungen schnell durchführen. Gerade in einer Krisensituation kann die Zeit schliesslich ein kritischer Faktor sein.

2. Sicherstellung der Business Continuity

In einer Krisensituation und einem von Unsicherheit geprägten Umfeld ist es wichtiger denn je, so nah wie möglich am «Business as usual» festzuhalten. Voraussetzung dafür ist, dass die unterstützenden Prozesse Störungen standhalten können. Ein strukturiertes Framework für das Geschäftsprozessmanagement bedeutet, dass die wichtigsten Geschäftsaktivitäten klar modelliert sind und von allen Mitarbeitern im Unternehmen verstanden werden. Damit können Unternehmen auch unter schwierigen Bedingungen eine relativ konsistente und positive Kundenerfahrung aufrechterhalten und somit die Gefahren einer Kundenabwanderung minimieren.

3. Klare Kommunikation als Schlüssel für Geschäftsprozessmanagement

Die Kollaboration ist ein Schlüssel des effektiven Prozessmanagements. Eine zentrale Prozess-Wissensbasis ist bereits unter normalen Umständen unerlässlich, um Mitarbeiter in verschiedenen geografischen oder geschäftlichen Bereichen miteinander zu verbinden und Geschäftsprozesse zu optimieren. Diese Zusammenarbeit wird noch wichtiger, wenn viele Mitarbeiter remote arbeiten. Eine verlässliche Informationsbasis und Kollaborationsplattform kann ein wichtiges Element sein, damit ein Unternehmen eine Krise erfolgreich meistert.

4. Schaffung einer hohen Adaptierbarkeit

Eine Kernkomponente eines effektiven Prozessmanagements ist die Verbesserung der Agilität. Das Prozessmanagement liefert einen detaillierten Einblick in die tatsächliche Funktionsweise der Prozesse und schafft so die Voraussetzung für die flexible Anpassung von Geschäftsprozessen. Unternehmen können damit Business-Transformation schneller durchführen, etwa um neue Geschäftschancen zu ergreifen oder Herausforderungen einer Krisensituation zu bewältigen.

5. Richtige Entscheidungen zum richtigen Zeitpunkt

Jede Krise kann längerfristige Auswirkungen nach sich ziehen. Geschäftsentscheidungen, die ein Unternehmen aktuell trifft, können also auch die Zukunft beeinflussen. Es ist daher von entscheidender Bedeutung, dass ein Unternehmen die erforderlichen Informationen besitzt, um zum richtigen Zeitpunkt die richtige Entscheidung zu treffen. Process Mining ist das perfekte Werkzeug für Prognosemodelle und das Ermitteln von Lösungen zur Prozessoptimierung, die mittels Prozesssimulation getestet werden können.

Eine Krise kann auch Chancen bieten. Unternehmen können ihre Business-Continuity-Pläne hinterfragen und kritische Geschäftsprozesse identifizieren und mit einem durchgängigen Prozessmanagement optimieren. Die Verbesserung betrieblicher Prozesse mindert negative Auswirkungen einer Krise und erlaubt, schneller und Veränderungen zu initiieren.

Gerrit de Veer

Gerrit de Veer ist Senior Vice President MEE von Signavio, einem Unternehmen im Bereich Business Process Intelligence und Prozessmanagement. Das von vier Studenten des Hasso-Plattner-Instituts in Potsdam gegründete Unternehmen hat neben einer Niederlassung in Zug auch Standorte in Frankreich, Grossbritannien, Kalifornieren, Singapur und Australien. Anfang 2021 wurde Signavio von SAP übernommen.