

Warum Geschäftsprozess-Optimierung?

Die Wertschöpfung eines Unternehmens erfolgt in den Kern-Geschäftsprozessen. Symptome für suboptimale Prozesse sind

- w schlechte Ergebnisse,
- w hohe Kosten und
- w mangelnde Kundenzufriedenheit.

Eine Geschäftsprozess-spezifische Betrachtung ist in Unternehmen wenig verbreitet. Der wesentliche Grund hierfür liegt in einer eher bereichsorientierten Sichtweise auf das Geschäft und in der Vorstellung, dass die IT-Systeme schon automatisch zu ‚richtigen‘ Geschäftsprozessen führen werden.

Beides ist nicht generell falsch, aber beide Betrachtungsweisen vernachlässigen, dass das Geschäft durch Menschen betrieben wird und dass Geschäftsvorfälle häufig nicht einem Standard entsprechen. Auch IT-Systeme können suboptimal konfiguriert oder IT-Funktionen anders benutzt werden als eigentlich vorgesehen.

Daher ergeben sich in der Praxis Geschäftsprozesse, die in der Regel nicht das Optimum darstellen.

Nur mit einer Gestaltung der Geschäftsprozesse, die aus der Gesamtsicht des Unternehmens erfolgt, wird ein wirtschaftliches Optimum erreicht.

Ziele und Nutzen der Geschäftsprozess-Optimierung

Die Ziele bei der Optimierung der Geschäftsprozesse beziehen sich auf die beiden Aspekte

- w Kundenorientierung und
- w Wirtschaftlichkeit.

Für eine optimale Kundenorientierung müssen die Geschäftsprozesse die Kunden schnell und sicher zufrieden stellen. Das bedeutet, dass Aufträge idealerweise sofort, vollständig und ohne Fehler erfüllt werden.

Die Wirtschaftlichkeit ist vom Einsatz der Ressourcen abhängig, also von der in Anspruch genommenen Mitarbeiter-Kapazität sowie der Nutzung von IT-Systemen, Maschinen, Anlagen und Transportmitteln.

Eine wenig ausgeprägte Kundenorientierung beeinflusst die Wirtschaftlichkeit zusätzlich negativ, da hier mittelfristig Auftragsvolumen und damit Deckungsbeitrag verloren gehen kann. Umgekehrt kann eine zu stark ausgeprägte Kundenorientierung zu hohen Kosten führen.

Der Nutzen optimierter Geschäftsprozesse für das Unternehmen:

- w **zufriedene Kunden** durch anforderungsgerechte, schnelle und fehlerfreie Geschäftsprozesse,
- w **minimale Kosten** durch eine Beschränkung auf den notwendigen Ressourcen-Einsatz und
- w **niedrige Kapitalbindung** durch Minimierung der Bestände.

Wie CONTENCE Sie bei der Optimierung von Geschäftsprozessen unterstützt

CONTENCE bietet eine Geschäftsprozess-Optimierung (GPO) und das ggf. zusätzlich erforderliche Projektmanagement als Dienstleistung an.

Eine Geschäftsprozess-Optimierung durch CONTENCE erfolgt prinzipiell in Form eines Projektes. Dabei werden Ziele, Aufgaben und erforderliche Aktivitäten, einschließlich Aufwand und Termine für beide Seiten vor Beginn der Arbeiten präzise vereinbart.

Im Projekt werden zuerst die bestehenden Geschäftsprozesse dokumentiert und in der Analyse einer bereichsübergreifenden Bewertung unterzogen. Diese Bewertung erfolgt neutral, da die externen Berater von keinem der beteiligten Unternehmensbereiche abhängig sind.

Nach Vorliegen der Analyse-Ergebnisse und der Bewertung erstellen die CONTENCE-Berater ein Konzept für die Optimierung bzw. Neugestaltung der Geschäftsprozesse, das dann mit der Unternehmensleitung und den beteiligten Bereichen abgestimmt wird.

Auf Basis des abgestimmten Konzeptes nehmen die CONTENCE-Berater die Umsetzung vor. Hierzu gehören die Planung, Durchführung und Begleitung der Umsetzungs-Aktivitäten.

Auf diese Weise werden durch CONTECE optimierte Geschäftsprozesse im vereinbarten Zeit- und Aufwandsrahmen sicher umgesetzt. Durch die Begleitung der Umsetzungs-Aktivitäten stellt CONTENCE sicher, dass die erwarteten Ergebnisse zuverlässig erreicht werden.

CONTENCE führt nahezu ausschließlich Geschäftsprozess-Optimierungs-Projekte durch und dies nur in drei ausgewählten Branchen. Das erforderliche Geschäftsprozess-Know-how wird dadurch ständig auf dem aktuellen Stand gehalten. Die Berater haben umfassende und detaillierte Kenntnisse des Geschäfts und der aktuellen Branchenentwicklung.

Bei der Optimierung der Geschäftsprozesse geht CONTENCE so vor, dass diese

- w so schnell** und
- w so sicher**
- w wie erforderlich**

ausgelegt werden. Das heißt, die Durchlaufzeiten und die Ergebnis-Qualität werden auf ein wirtschaftliches Optimum und nicht auf ein jeweiliges Maximum ausgelegt.

Die Durchführung aller Projektaktivitäten erfolgt unter Einbindung der betroffenen Bereiche. Dies betrifft nicht nur die Führungskräfte, sondern auch die Mitarbeiter, die die Prozesse direkt betreiben.

Menschen stehen Veränderungen häufig skeptisch und teils ablehnend gegenüber.

Die CONTENCE-Berater verfügen neben ihrem fachlichen und methodischen Know-how über Persönlichkeit und die erforderliche soziale Kompetenz.

Daher gelingt es ihnen, die Mitarbeiter und Mitbestimmungsgremien von den erforderlichen Veränderungen zu überzeugen, zielorientiert zu motivieren und in die Projektarbeit einzubinden.

Zusätzlich transferieren sie das Know-how an die Mitarbeiter, sodass zukünftig erforderliche Anpassungen der Geschäftsprozesse im Unternehmen selbst vorgenommen werden können.

Weitere Informationen:

CONTENCE
Management Consulting
GmbH & Co. KG
Katharinenstraße 30 A
D-20457 Hamburg
Telefon: +49 (40) 43 27 40 00
4 info@contence.com
4 www.contence.com