

Geschäftsprozesse optimieren

Allgemeine Beschreibung

Geschäftsprozesse beschreiben miteinander verknüpfte Einzeltätigkeiten im Rahmen von Geschäftsmodellen und umfassen zum Beispiel auch die Nutzung von **eStandards**. Um Geschäftsprozesse zu optimieren, werden ausgewählte Prozesse visuell dargestellt und hinsichtlich ihres Optimierungspotenzials analysiert. Zuerst werden nach Erhebung der **Wertschöpfungskette** des Unternehmens erfolgskritische Prozesse identifiziert, die **Pain Points** (Schmerzpunkte) dieser Prozesse betrachtet und anschließend gemeinsam mit den am jeweiligen Prozess beteiligten Akteuren detailliert untersucht. Darauf folgt die **Modellierung** der erhobenen Prozesse. Dabei ist das Ziel die **Effizienzsteigerung** der Geschäftsprozesse. Dazu wird die Möglichkeit der Anwendung verschiedener Operatoren herangezogen.

Tools

- ▶ **Wertschöpfungskette** »
- ▶ **Interviewstudien** »
- ▶ **Ereignisgesteuerte Prozesskette (EPK)** »
- ▶ **Business Process Model and Notation (BPMN)** »

Best Practices

- ▶ Analyse der bestehenden Geschäftsprozesse zur Prozessoptimierung mit der **Wiewald GmbH** »

Weiterführende Informationen

- ▶ **eStandards Wissen: Digitale Geschäftsmodelle** »
- ▶ **Kontakt Offene Werkstatt Leipzig** »

Freie Software

- ▶ **Bizagi Modeler (BPMN)** »
- ▶ **ARIS Express (EPK)** »

Wertschöpfungskette

Die **Wertschöpfungskette** beschreibt zusammenhängende Aktivitäten eines Unternehmens. Durch die Erweiterung der unternehmensfokussierten Sicht auf das Beziehungsgeflecht mit anderen Unternehmen, stellt die Wertschöpfungskette eine **alternative Beschreibung eines Geschäftsmodells** bezüglich des Geschäftsmodell-Frameworks dar. Dabei werden neben den unternehmens-internen Aktivitäten auch Geld-, Produkt-/Dienstleistungs-, sowie Informationsflüsse mit Partnern, Zulieferern, Kunden und anderen Akteuren betrachtet, die an dem Geschäftsmodell beteiligt sind.

Wie bereits bei den vorhergehenden Schritten, bei denen Geschäftsmodell-ideen generiert sowie implementiert wurden, näher beschrieben, kann die Wertschöpfungskette aufgrund ihrer übersichtlichen Darstellungsweise auch zur **Optimierung von Geschäftsprozessen** genutzt werden, indem die einzelnen Geschäftsprozesse in der Wertschöpfungskette identifiziert werden. Dies erleichtert das Verstehen komplexer Zusammenhänge und eignet sich besonders gut für die **kollaborative Zusammenarbeit** im Rahmen eines Workshops.



Interviewstudien

Interviewstudien dienen der systematischen Erfassung bestimmter Informationen durch schriftliche oder mündliche Befragung. Um Geschäftsprozesse zu optimieren, müssen diesbezüglich detaillierte Informationen eingeholt werden. Dazu eignet sich die Befragung beteiligter Akteure, wie bspw. Mitarbeiter oder Unternehmenspartner.

Vor allem die Beschreibung einzelner Prozesse, deren Vor- und Nachteile und auch Probleme und Schwierigkeiten, die durch den jeweiligen Prozess oder an Schnittstellen zu anderen Prozessen hervorgerufen werden sowie Lösungsansätze, können Untersuchungsgegenstand einer Interviewstudie sein. Die Ergebnisse fließen in die weitere Aufbereitung und insbesondere in die Modellierung ein.

Ereignisgesteuerte Prozesskette (EPK)

Die **Ereignisgesteuerte Prozesskette** ist eine visuelle Modellierungssprache zur Darstellung der Geschäftsprozesse eines Unternehmens. Spezifische Geschäftsprozesse und Arbeitsabläufe können damit **modelliert, dokumentiert und analysiert** werden. Dabei werden bestimmte Syntaxregeln zur Darstellung herangezogen.

Die EPK kann bei Bedarf um einige Elemente ergänzt werden. Diese umfangreichere Form der EPK wird als **erweiterte Ereignisgesteuerte Prozesskette** (eEPK) bezeichnet. Mit ihrer Hilfe kann die Darstellung der Geschäftsprozesse zum Beispiel mit Organisationseinheiten oder Zuständigkeiten verknüpft werden.

Business Process Model and Notation (BPMN) und Operatoren

Wie auch die EPK, stellt die **Business Process Model and Notation** eine visuelle Modellierungssprache für Geschäftsprozesse dar. Dabei werden einzelne Aktivitäten und deren Beziehungen zueinander veranschaulicht. Symbole dienen der detaillierten Beschreibung von IST-Geschäftsprozessen und deren Optimierung und Überführung in effizientere SOLL-Geschäftsprozesse.

Die **Symbole** werden eingeteilt in

- ▶ Aktivitäten,
- ▶ Ereignisse,
- ▶ Zugänge
- ▶ und Flüsse,

die jeweils in verschiedenen Ausprägungen und entsprechenden Variationen auftreten können.

Zur Verbesserung der Geschäftsprozesse werden verschiedene **Operatoren** herangezogen, welche wie folgt benannt werden:

- ▶ Aktivitäten löschen
- ▶ Neue Aktivitäten hinzufügen
- ▶ Aktivitäten parallelisieren
- ▶ Aktivitäten beschleunigen
- ▶ Aktivitäten zusammenfassen
- ▶ Aktivitäten umkehren
- ▶ Aktivitäten vereinheitlichen
- ▶ Verlagerung von Aktivitäten
- ▶ Aktivitäten teilen

Weiterführende Informationen zur BPMN sowie einen Quick Guide finden Sie unter www.bpmn.org. »

Impressum

Herausgeber/Redaktion:

Mittelstand 4.0-Kompetenzzentrum eStandards
Hannah Sophia Kuhlmann, Lena Köppen
Projektbüro Sankt Augustin
c/o Fraunhofer-Institut für Angewandte Informationstechnik FIT

Kontakt:

Dr. habil. Nizar Abdelkafi
Tel: +49 341 2310 39-143
E-Mail: abdelkafi@kompetenzzentrum-estandards.digital

www.kompetenzzentrum-estandards.digital

Über Mittelstand-Digital

Das Mittelstand 4.0-Kompetenzzentrum eStandards gehört zu Mittelstand-Digital.

Mit Mittelstand-Digital unterstützt das Bundesministerium für Wirtschaft und Energie die Digitalisierung in kleinen und mittleren Unternehmen und dem Handwerk.

Mittelstand-Digital informiert kleine und mittlere Unternehmen über die Chancen und Herausforderungen der Digitalisierung. Regionale Kompetenzzentren helfen vor Ort dem kleinen Einzelhändler genauso wie dem größeren Produktionsbetrieb mit Expertenwissen, Demonstrationszentren, Netzwerken zum Erfahrungsaustausch und praktischen Beispielen. Das Bundesministerium für Wirtschaft und Energie ermöglicht die kostenfreie Nutzung aller Angebote von Mittelstand-Digital.

Weitere Informationen finden Sie unter www.mittelstand-digital.de