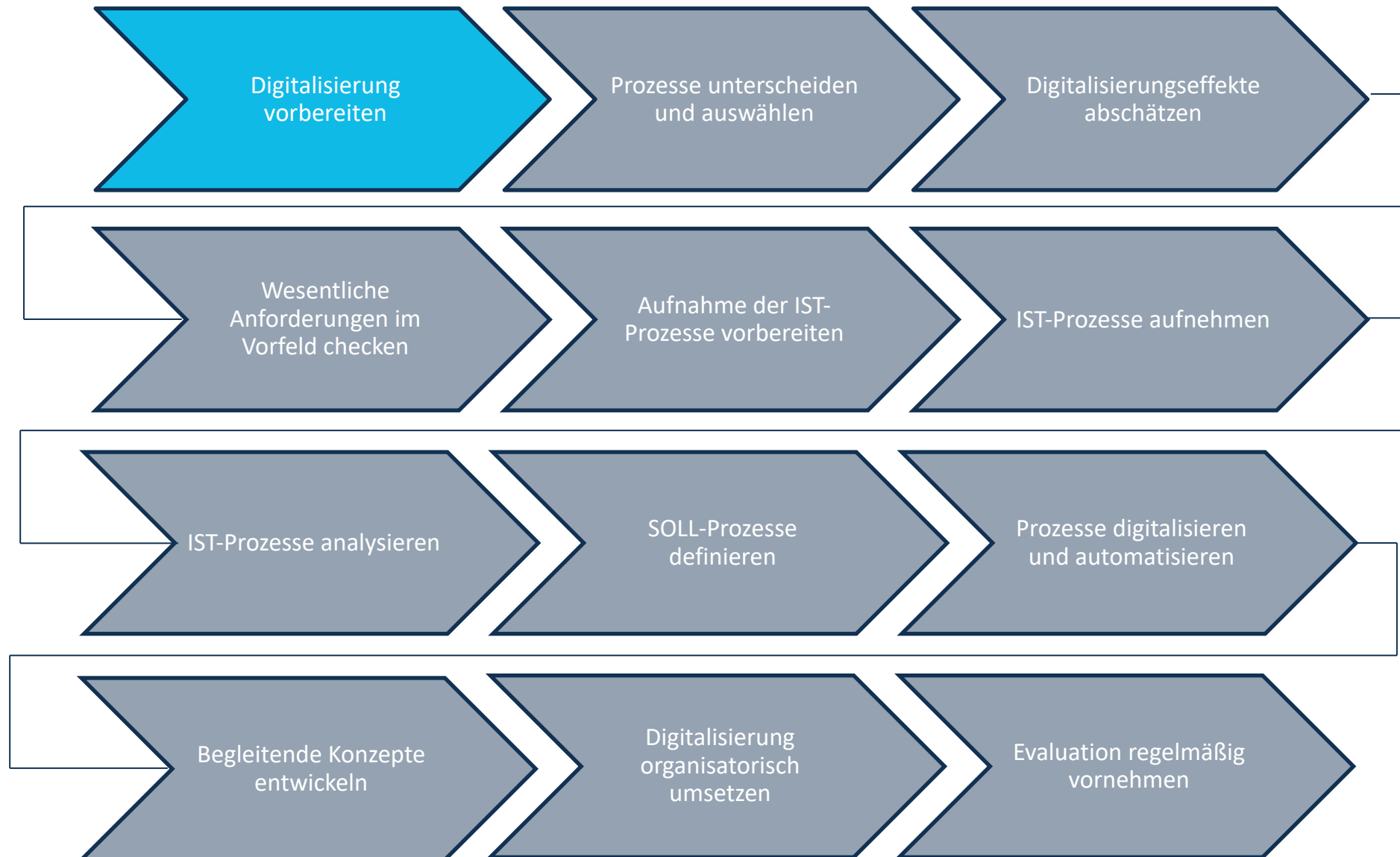


1 Digitalisierung vorbereiten

1. 3 Ziele des Prozessmanagements klären



Toolbox zur Digitalisierung interner Arbeits- und Leistungsprozesse



1. 3 Ziele des Prozessmanagements klären

Leitfragen

Warum ist der Teilschritt wichtig?

Für die Prozessdigitalisierung ist es entscheidend schon frühzeitig klare Ziele des [GPM](#) zu klären, schriftlich zu fixieren und an die Stakeholder zu kommunizieren ([dazu 1. 5](#)). Für die Definition der zukünftigen Ziele ist es wiederum notwendig den aktuellen Stand des Unternehmens im Bereich Digitalisierung und Prozessmanagement zu kennen.

Was ist im Teilschritt konkret zu tun?

In den vorangegangenen Schritten ging es um die Vermittlung theoretischen Hintergrundwissens. Auf Grundlage dessen gilt es nun konkrete Ziele des GPM zu klären. Wo steht das eigene Unternehmen bei der Prozessdigitalisierung und kann daran angeknüpft werden? Wie umfassend soll das Digitalisierungsvorhaben ausfallen?

Welche Instrumente/Methoden helfen mir bei der Umsetzung?

Zuerst werden die [Ziele](#) eines jeden Prozessmanagements vorgestellt. Mithilfe einer [Checkliste für Prozesslandkarten](#) können Sie überprüfen und festhalten, welche Schritte im Bereich der Digitalisierung in ihrem Unternehmen bereits gegangen wurden. Die anschließende [Tabelle](#) stellt eine Vorlage dar, auf welcher Sie konkret angestrebte Maßnahmen beschreiben und dokumentieren können.

Wo finde ich weiterführende Informationen?

Mehr Informationen zum Thema Unternehmensprozesse im Mittelstand erhalten Sie auf der Seite des [Mittelstand Digital](#).

Wie geht es weiter?

Im nächsten Teilschritt wird eine konkrete [Projektstruktur](#) erarbeitet.

1. 3 Ziele des Prozessmanagements klären

Ziele des Prozessmanagements

Dokumentation

- Transparenz
- Zertifizierung / QM

Optimierung

- Zeiten → u.a. Reduktion der Durchlaufzeiten
- Qualität → u.a. Senkung der Fehlerquoten

Steuerung

- Service Level
- Prozessverantwortung

Automatisierung

- Vollautomatische Prozessabwicklung (Process Engine)

Abbildung: Ziele des Geschäftsprozessmanagements

1. 3 Ziele des Prozessmanagements klären

Ziele definieren und kommunizieren

Beispiele für angestrebte Ziele:

- ✓ transparente Prozessdokumentation
- ✓ Reduktion der Durchlaufzeiten
- ✓ Reduktion der Fehlerquoten
- ✓ Erhöhung des Servicelevels
- ✓ Umstrukturierung der Prozessverantwortung
- ✓ (Voll-)Automatisierte Prozesse
- ✓ Einführung einer Process Engine

Leitfragen zur Kommunikation der Ziele:

Wessen Ziele sind das?

- transparente Prozessdokumentation → z. B. Team- oder Projektleiter
- Reduktion der Fehlerquoten → z. B. Abteilungsleiter
- (voll-)automatisierte Prozesse → z. B. Geschäftsführung

Gegenüber welchem Personenkreis müssen die Ziele kommuniziert werden?

- Umstrukturierung der Prozessverantwortung → z. B. betroffene Mitarbeiter und Führungskräfte
- (voll-)automatisierte Prozesse → z. B. betroffene Abteilungen

Impulse zur Stakeholder-Analyse:

Teilschritt: [1. 5 Stakeholder frühzeitig informieren](#)

1. 3 Ziele des Prozessmanagements klären

Checkliste zum Status der Prozessdigitalisierung

Frage	Hinweise und Erläuterungen	Antwort/Bewertung	Erforderliche Maßnahmen
Welche Schritte in Richtung Prozessdigitalisierung wurden bisher gegangen? Kann daran angeknüpft werden?	z. B. neue Software, digitale Infrastruktur, Definition der SOLL-Prozesse		
Inwieweit sind Arbeitsprozesse im Unternehmen beschrieben und standardisiert?	z. B. durch Beschreibung erforderlicher Betriebsmittel oder der Kommunikationswege		
Sind Prozesse transparent und für die Mitarbeiter verständlich beschrieben?	z. B. in Form von Prozessablaufdiagrammen oder Prozesslandschaft (Verbindung mehrerer Prozesse)		
Welche Unternehmensbereiche bieten Potenziale zur Optimierung des Informationsflusses durch den Einsatz digitaler Methoden?	z. B. Kommunikation zwischen Bereichen, die eng miteinander zusammenarbeiten		

Tabelle 1: Status der Prozessdigitalisierung

Quelle: eigene Darstellung in Anlehnung an ifaa 2017: [Checkliste – Digitalisierung & Industrie 4.0 in der Praxis](#), S. 32f. Zuletzt aufgerufen am 19.05.2020

1. 3 Ziele des Prozessmanagements klären

Tabelle zur Erfassung geplanter Maßnahmen

Kategorie/Kriterium (Nr.) der Maßnahme	Maßnahme (Wie?)	Ziel/erwünschtes Ergebnis (Was?)	Zuständigkeit (Wer?)	Termin (Bis wann?)	Status

Hier werden die erforderlichen
Maßnahmen aus der vorange-
gangenen Checkliste eingetragen.

Tabelle 2: Erfassung geplanter Maßnahmen

Quelle: eigene Darstellung in Anlehnung an ifaa 2017: [Checkliste – Digitalisierung & Industrie 4.0 in der Praxis](#), S. 32f.



„Wenn es nicht möglich ist, komplette Prozesse auf Anhieb zu digitalisieren, so ist es dennoch möglich, Teilprozesse zu digitalisieren und deren Ergebnis zu untersuchen. Eine Prototypisierung kann hier schnelle und verlässlichere Ergebnisse liefern als ein lange geplantes, im Detail ausgearbeitetes, aber erst spät umgesetztes Vorhaben.“

Quelle: Bundesverband der Energie- und Wasserwirtschaft (BDEW) 2016: Die digitale Energiewirtschaft, S. 48. Zuletzt aufgerufen am 22.05.2019