

1. DSGVO: betrifft nicht mehr nur Europa

Worum geht es?

Es geht um die Datenschutz-Grundverordnung (DSGVO) der Europäischen Union, die im Mai 2018 in Kraft tritt. Die Verordnung führt zu einer drastischen Veränderung der Anforderungen an den Umgang mit Daten und deren Verarbeitung innerhalb der Europäischen Union. Bei Nichteinhaltung drohen den Unternehmen außerdem Geldbußen von bis zu 20 Millionen Euro bzw. 4 Prozent ihrer jährlichen Einnahmen.

Warum sollten Sie sich darüber Gedanken machen?

Zunächst geht die DSGVO Sie auch dann etwas an, wenn Ihr Unternehmen außerhalb der EU angesiedelt ist. Tatsächlich greifen die Vorschriften der DSGVO, sobald Ihr Unternehmen mit den Daten von Unternehmen, Bewohnern oder Staatsangehörigen der Europäischen Union zu tun hat. Was die Sache noch dringlicher macht: Sie müssen bis zum 25. Mai 2018 die Einhaltung der Verordnung durch Ihr Unternehmen nachweisen. Die Auswirkungen der DSGVO sind mit Kosten verbunden und die Erfüllung der Bedingungen und deren dauerhafte Aufrechterhaltung sind kompliziert.

Wie kann eine Prozessmodellierungslösung helfen?

Alles dreht sich hier um den Datenschutz. Die Daten in Ihren Systemen (E-Mail, Benutzerdaten usw.) müssen geschützt werden. Und problematisch sind nicht nur die rechtlichen Aspekte oder die IT – das eigentliche Problem sind die Prozesse. Die Unternehmen müssen wissen, wohin die Daten fließen, und dann über die richtigen Kontrollmechanismen verfügen, um den Schutz der Daten sicherzustellen. Wenn Sie keine umfassende geschäftsprozesszentrierte Analyse nutzen, gehen Sie das Risiko ein, Berührungspunkte zu verpassen, Vorschriften zu verletzen und hierfür empfindliche Geldstrafen zu zahlen. Ein Tool wie iGrafX bietet das erforderliche Know-how (dank Kenntnis der DSGVO-Regulierungselemente) sowie die Überwachungsmechanismen zur Risikobewertung und die kontinuierliche Dokumentation, Modellierung und Prüfung.

2. Digital Business Transformation: klingt wie Fachchinesisch, aber ändert die Spielregeln

Worum geht es?

Noch hat man sich in der Industrie auf keine allgemein gültige Abkürzung zur Beschreibung dieser Transformation geeinigt, aber es geht im Wesentlichen darum, die Lücke zwischen Strategie und Umsetzung zu schließen, alle Berührungspunkte mit den Kunden abzubilden und zu optimieren und einen digitalen Zwilling für das analoge Selbst Ihres Unternehmens zu erzeugen, um so eine kontinuierliche Verbesserung zu ermöglichen.

Warum sollten Sie sich darüber Gedanken machen?

Weil es Ihren Kunden wichtig ist, wie Sie mit ihnen umgehen! Ganz gleich ob B2C oder B2B – Kunden machen mit denjenigen Unternehmen Geschäfte, mit denen sie gute Erfahrungen gemacht haben. Mit der Weiterentwicklung der traditionellen Unternehmen (und in manchen Fällen ihrer Verdrängung durch neue digitale Unternehmen) gewinnt die digitale Geschäftstransformation zunehmend an Bedeutung.

Wie kann eine Prozessmodellierungslösung helfen?

Um eine erfolgreiche digitale Geschäftstransformation zu ermöglichen, muss ein Unternehmen alle Berührungspunkte mit den Kunden erfassen, digitalisieren und optimieren. Es muss die Kombination aus Geschäftsmodell und End-to-End-Prozessablauf betrachten – aus der Perspektive des Kunden. Dies beinhaltet alle Schritte, die Kunden durchlaufen, und die möglicherweise 10 oder 20 verschiedene interne Prozesse aus Unternehmensperspektive berühren, insgesamt aber eine einzige Customer Journey darstellen. Erfolgreiche Unternehmen messen außerdem die emotionale Befindlichkeit des Kunden an jedem Berührungspunkt und gleichen diese kontinuierlich mit den Kennzahlen ab.

3. Risikomanagement: Ignorieren kann teuer werden

Worum geht es?

Eine schnelle Suche in Google ergibt, dass Risikomanagement als die Prognose und Bewertung von finanziellen Risiken und die Identifizierung von Prozessen zur Vermeidung oder Minimierung ihrer Auswirkung definiert ist. Und in unserer konkurrenzbetonten, prozesssüchtigen und stark regulierten Welt spielt es für die Unternehmen eine immer größere Rolle.

Warum sollten Sie sich darüber Gedanken machen?

Kostendämpfung und Schutz des guten Rufs sind hohe Prioritäten. Das geht so weit, dass die meisten Unternehmen heute Risikoorganisationen besitzen, die an die Führungsebene berichten. Dieses Team besteht in der Regel aus Risikobeauftragten und/oder internen Compliance- und Prüfungsmitarbeitern, die häufig Tools wie RSA Archer oder andere GRC-Lösungen verwenden. Ein allgemeines Problem besteht darin, dass typische Tools für Governance, Risk and Compliance nicht klar aufzeigen können, wo Risiken im Kontext der Geschäftsprozesse existieren – ihnen fehlt der umfassende Prozesskontext.

Wie kann eine Prozessmodellierungslösung helfen?

Sie sorgt im Wesentlichen für die Risikobegrenzung in einem Prozesskontext und ermöglicht den Unternehmen die Identifizierung von Risiken an dem Punkt, an dem sie innerhalb eines Geschäftsprozesses bestehen, und damit eine genauere Bewertung der Risiken. Dank der einfachen Integration mit führenden Reportsystemen gibt die umfassende Lösung genau an, wo die Kontrollen notwendig sind und wie sie abgestimmt werden müssen. Mit anderen Worten: Wenn Sie Risiken im Hinblick auf Geschäftsprozesse analysieren, können die Experten sehen, mit welcher Wahrscheinlichkeit das Risiko auftreten und welche Auswirkungen es gegebenenfalls haben wird – alles im Kontext des eigentlichen Prozesses.

4. Kompetenzzentren: wichtiger denn je

Worum geht es?

Das Konzept eines Kompetenzzentrums ist nicht neu. Tatsächlich haben die meisten führenden Organisationen weltweit ein solches Zentrum bereits seit Jahren eingerichtet. Auf dem Weg zur digitalen Transformation ist die allumfassende Notwendigkeit eines Kompetenzzentrums für die Unternehmen dringender geworden.

Warum sollten Sie sich darüber Gedanken machen?

Ganz einfach – ein Unternehmen muss in der Lage sein, den Wandel in unserer Welt der schnelllebigen Entwicklung und digitalen Prozessautomatisierung zu steuern. Alle Beteiligten müssen zwingend die Gesamtauswirkung von Veränderungen auf andere Bereiche des Unternehmens durchdacht haben, bevor diese Veränderungen tatsächlich umgesetzt werden. Es darf sich nicht nachträglich erweisen, dass eine kleine Veränderung in Ihrem Fertigungsprozess zu unbeabsichtigten negativen Konsequenzen in anderen Bereichen des Unternehmens führt.

Wie kann eine Prozessmodellierungslösung helfen?

Der Schlüssel hierzu ist das Änderungsmanagement in Ihren Prozessen und Ihrem Geschäftsmodell. Mit dem einfachen Validierungsprozess einer prozesszentrierten Modellierungslösung können Sie problemlos sicherstellen, dass die gesamte Organisation bei jeder Veränderung berücksichtigt wird. Die Genehmigung und Steuerung der Workflows mit Input aus den erforderlichen Erfahrungsebenen ist ebenfalls einfach und eine angemessene und wirksame Steuerung ist so gut wie garantiert. Sie müssen außerdem verstehen, wie sich Veränderungen auf die Strategie auswirken, und somit eine Priorisierung der Projekte vornehmen. In der Vergangenheit konnten Sie einfach eine Reihe von Six-Sigma-Experten in Ihren Geschäftseinheiten einsetzen. Aber das ist heutzutage viel zu kostenaufwendig. Und mit geschäftskritischen Initiativen wie der DSGVO ist die unternehmensweite Perspektive des Kompetenzzentrums von fundamentaler Bedeutung für kontinuierlichen Erfolg und Kostenvermeidung.

5. Modellierung für Automatisierung: Der erste Schritt ist am wichtigsten

Worum geht es?

Hier geht es ganz einfach um die Bewertung des Geschäftsprozesses und seine Optimierung für die Umsetzung in Automatisierungsplattformen und Workflows. Unternehmen reden gerne über RPA (Robotic Process Automation) und BPA (Business Process Automation) und sogar über Low-Code-/No-Code-Automatisierung, ignorieren aber häufig den entscheidenden ersten Schritt zum Erfolg.

Warum sollten Sie sich darüber Gedanken machen?

„Wenn Sie einen fehlerhaften Prozess automatisieren, machen Sie ihn einfach nur schneller kaputt“, hat ein schlauer Kopf einmal gesagt. Sie müssen sich sicher sein, dass Sie die richtigen Prozesse und gute Prozesse automatisieren, während Sie gleichzeitig die IT hinsichtlich ihrer Automatisierungsprojekte mit dem übrigen Geschäft abstimmen. Oder ganz wie ein anderer kluger Kopf schon gesagt hat: „Vergeuden Sie Ihr Geld nicht für die falschen Dinge.“

Wie kann eine Prozessmodellierungslösung helfen?

Sie sorgt dafür, dass Sie die wichtigsten Prozesse automatisieren. Es ist keine simple oder billige Angelegenheit, daher sollten Sie Prioritäten setzen. Im Idealfall haben Sie ein Strategiemodell, dem Ziele und Kennzahlen zur Messung der Ziele zugeordnet sind – alles im Kontext Ihrer Geschäftsprozesse. Dies ist die einzige Methode, um Ihre Strategie bis zur Umsetzung nachverfolgen zu können. Dashboards zeigen die wichtigsten Prozesse mit der größten Auswirkung auf das Geschäft. Und nachdem Sie Ihren wichtigsten Prozess mit der höchsten Priorität automatisiert haben, sind Sie bereit, sofort mit dem nächsten Prozess weiterzumachen und so eine kontinuierliche Optimierung zu erreichen.

6. Referenzinhalt: mit den Anderen mithalten und Nichteinhaltung der Vorschriften vermeiden

Worum geht es?

Prozessreferenzinhalte (oder Referenzmodelle) beziehen sich auf die universell anwendbare Darstellung der besten Praktiken, die zur Formalisierung eines Prozessansatzes für einen spezifischen/spezialisierten Organisationsbereich angewendet werden. So ist beispielsweise das APQC Process Classification Framework ein sehr bekanntes Unternehmensprozessmodell, das vom American Productivity & Quality Center mit dem Ziel entwickelt wurde, Organisationen die schnelle und konsistente Kommunikation und Definition von bestimmten Arbeitsprozessen zu ermöglichen. Andere Referenzmodelle begründen und beschleunigen die Entwicklung von Compliance-Prozessen wie GDPR, ISO und SOX.

Warum sollten Sie sich darüber Gedanken machen?

Im Geschäftsumfeld von heute müssen Sie sicherstellen, dass Sie die aktuellen und kommenden gesetzlichen Bestimmungen konsistent einhalten. Compliance stützt sich auf dokumentierte Standardgeschäftsprozesse, die nicht einzigartig für Ihr Unternehmen vorgesehen sind. Warum sollten Sie also endlose Stunden damit verbringen, das Rad neu zu erfinden – und dabei Fehler riskieren? Für die Standardprozesse müssen Sie lediglich sicherstellen, dass Sie die besten Praktiken widerspiegeln (anstatt die Messlatte selbst zu definieren). Referenzinhalte lassen Sie wissen, was die besten Praktiken sind, bevor Sie anfangen, und helfen Ihnen bei der Beurteilung der vorhandenen Lücken in Bezug auf den Regulierungsrahmen. Neben der Lückenanalyse beinhalten die Referenzmodelle häufig die Standardkennzahlen und Prozesslandschaften mit Beispielkennzahlen.

Wie kann eine Prozessmodellierungslösung helfen?

Diese Lösungen stellen einen Mechanismus zur Verfügung, mit dem Referenzinhalt erfasst, aktualisiert und in der gesamten Organisation geteilt werden kann, um Konsistenz, Genauigkeit und Compliance sicherzustellen. Die entsprechenden Fachleute verwenden das regelmäßig aktualisierte Repository mit den Inhalten, um Beziehungen zwischen ihren Prozessen und gesetzlichen Vorschriften oder anderen besten Praktiken herzustellen. So können Sie Ihre wertvollsten Ressourcen darauf verwenden, eigene Geschäftsprozesse zu entwickeln und zu verbessern, anstatt über den Anforderungen an die Gesetzeskonformität in Ihrer Branche zu grübeln.

7. Collaborative Process Management: Kultur der Exzellenz – Prozesse für alle!

Worum geht es?

Anstatt Prozesse im Elfenbeinturm zu entwickeln und Engagement und Konformität zu erwarten, bietet Collaborative Process Management der gesamten Organisation die Möglichkeit, zur Erzeugung, Weitergabe und Weiterentwicklung von Prozessen beizutragen. Über eine webbasierte Plattform werden alle Geschäftsprozessinformationen gespeichert und als wiederverwendbares Wissen verwaltet, um Projekte zu beschleunigen und alle auf demselben Stand zu halten.

Warum sollten Sie sich darüber Gedanken machen?

Zertifizierungen und die Regeln zur Einhaltung gesetzlicher Bestimmungen bringen es häufig mit sich, dass ein Einzelner in einer Organisation Prozesse identifizieren und dokumentieren muss. ISO 9001 schreibt beispielsweise sechs Pflichtverfahren für die Dokumentation vor, darunter „Lenkung der Dokumente“ und „Lenkung von Aufzeichnungen“. Dutzende von Visio-Diagrammen in einem Ordner oder auf einem Festplattenlaufwerk machen hier wenig Sinn. Dank Collaborative Process Management kann ein Unternehmen bestätigen, dass die Prozesse dokumentiert sind, und das Änderungsmanagement von Version zu Version gewährleisten. Eine grundlegende Funktion, die jedoch mehr und mehr an Bedeutung gewinnt.

Wie kann eine Prozessmodellierungslösung helfen?

Sie haben ein einziges Repository, in dem jeder auf Ihre Prozesse zugreifen kann. Dies ist einfach nicht möglich, wenn Prozesse dezentralisiert sind, oder schlimmer noch, wenn sie sich in Ordnern und/oder auf den Rechnern verschiedener Mitarbeiter befinden.

8. Der Niedergang von Lean Six Sigma: Lang lebe Lean Six Sigma!

Worum geht es?

Lean Six Sigma als Methode zur Verbesserung von Fertigungsprozessen nahm seinen Anfang 1986 bei Motorola und gewann erheblich an Popularität, als Jack Welch es im Jahr 1995 bei GE einführte. Schätzungen für das Jahr 2005 besagen, dass damals bereits mehr als 2/3 der Unternehmen erhebliche Investitionen in Six Sigma-Zertifizierungen und -Programme tätigten. Und dann wendete sich das Blatt – die Wirtschaft drehte sich und es wurde zu teuer, Heerscharen von Lean Six Sigma-Experten auszubilden.

Warum sollten Sie sich darüber Gedanken machen?

Mitarbeiter zu haben, die über ein allgemeines Verständnis und die Tools zur Reduzierung von Zykluszeiten und Kosten sowie zur Steigerung der Gewinne und Kundenzufriedenheit verfügen, ist immer noch wichtig! Vielleicht sogar mehr denn je. Aber der Ansatz muss anders sein. Um wettbewerbsfähig zu bleiben und Störungen zu vermeiden, müssen die Unternehmen Projekte priorisieren und Investitionen in die digitale Geschäftstransformation abstimmen, um die Kundenerfahrung zu verbessern und die Customer Journeys zu optimieren.

Wie kann eine Prozessmodellierungslösung helfen?

Eine Lösung wie diese hilft enorm bei der Projektpriorisierung und gestattet einen zielgerichteten Einsatz von Zeit und Ressourcen auf dem Weg von der Strategie zur Prozessverbesserung und Compliance-Umsetzung. Lean Six Sigma ist immer noch wichtig, muss jedoch im Kontext eines Geschäftsmodells eingesetzt werden.

Nachdem die entscheidenden Prozesse priorisiert wurden, können „Einsatzkommandos“ mit Six Sigma-Experten eingesetzt werden und dazu beitragen, dass das Unternehmen letztlich mit weniger Fehlern, weniger Ausschuss und einer höheren Effizienz und Wirtschaftlichkeit arbeiten kann.

9. Performance Monitoring: Ohne Monitoring und Messung verlieren Sie den Anschluss

Worum geht es?

Im Prozesskontext umfasst das Performance Monitoring das Risikomanagement, bietet Zugang zu Automatisierungssystemen und GRCs und ermöglicht letztlich schnellere – und bessere – Entscheidungen.

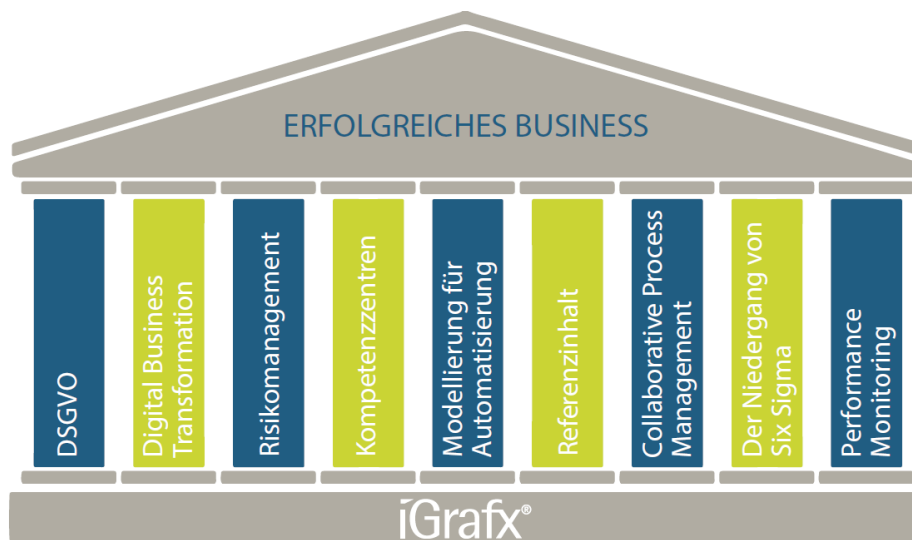
Warum sollten Sie sich darüber Gedanken machen?

Wie können Sie ohne Performance Monitoring wissen, welche Prozesse optimiert werden sollen? Welche Prozesse sind eigentlich mit Ihren kritischen Strategien verknüpft? Sie müssen die KPI-Werte überwachen, um zu wissen, ob Ihre Veränderungen und Optimierungsmaßnahmen wirklich zu einem besseren Ergebnis führen. Performance Monitoring ist unerlässlich für einen wirksamen, kontinuierlichen Unternehmenswandel.

Wie kann eine Prozessmodellierungslösung helfen?

Eine führende prozesszentrierte Geschäftsmodellierungslösung bietet die Integrationsmöglichkeit mit anderen Reportsystemen, bezieht Daten und bewahrt eine Historie der Datenwerte. Sie zeigt dann historische KPI-Werte über den Zeitverlauf sowie zukunftsbezogene KPI, die das Risiko messen. Nachdem das Risiko identifiziert wurde, werden die optimalen Kontrollen vorgeschlagen.

Erfolgreich bestehen: 9 Pfeiler im Business Process Management



Sie möchten mehr erfahren?

Besuchen Sie www.igrafx.de oder kontaktieren Sie uns unter +49 8131.3175 0.