

# DIE DREI GRÖSSTEN IRRTÜMER BEI PROZESS- OPTIMIERUNGEN

## DIE HERAUSFORDERUNG

Durch Globalisierung und Digitalisierung wächst der Druck auf Unternehmen: Märkte verändern sich rasant, neue Lösungen und innovative Ideen sind gefragt – ohne agile Methoden und Prozesse verliert man Kunden, Aufträge, Reputation. Optimierte Prozesse sind für Unternehmen die Basis, um die neuen Herausforderungen erfolgreich zu meistern und sich damit Freiräume für Innovationen zu schaffen.

**Aber Vorsicht:** Nicht jede Prozessoptimierung muss auch den gewünschten Erfolg bringen. Im ungünstigsten Fall muss der optimierte Prozess nach wenigen Monaten erneut überarbeitet werden, da man den drei grössten Irrtümern bei der Prozessoptimierung erlegen ist:

### PROZESSE WERDEN ISOLIERT BETRACHTET

Die Analysephase ist bei jeder Prozessoptimierung die wichtigste Phase. Werden hier Fehler gemacht, droht das gesamte Projekt zu scheitern. Ein folgenschwerer Irrtum besteht in der Annahme, dass ein Prozess unabhängig von anderen Unternehmensprozessen optimiert werden kann. Hierzu ein Praxisbeispiel: In der zentralen Poststelle eines mittelständischen Unternehmens gehen alle Pakete und Briefsendungen ein. Damit die Postsendungen zum richtigen Empfänger gelangen, wird ein Prozess erstellt: Alle Postsendungen werden direkt an die Sekretariate der einzelnen Abteilungen geleitet, wo die Mitarbeiter ihre Sendung abholen können. Für die Poststelle ist der Prozess damit abgeschlossen und prinzipiell optimiert. Das Problem: Ob der Prozess funktioniert, ist von anderen Unternehmensprozessen abhängig. Wird beispielsweise die Information, dass das Sekretariat aufgrund von Krankheit nicht besetzt ist, an die Poststelle nicht weitergegeben, kommt die Sendung nicht beim Empfänger an. Was passiert, wenn ein Mitarbeiter durch Krankheit ausfällt? Diese Frage ist wesentlich für die Effektivität des Post-Prozesses. Bei der Optimierung eines Prozesses müssen also alle mit ihm verbundenen Prozesse ganzheitlich analysiert werden.

### DIE IT-LÖSUNG IST WICHTIGER ALS DER MITARBEITER

Viele Unternehmen fokussieren sich bei der Optimierung von Prozessen zu stark auf die IT-Lösung. Dadurch entsteht die Gefahr, dass Mitarbeiter sich nicht eingebunden fühlen. Das Ergebnis: Sie verlieren die Motivation oder entwickeln sogar eine Blockadehaltung. Es ist demnach sehr wichtig, die Mitarbeiter von Anfang an einzubeziehen und sie zu aktiven Beteiligten zu machen. Denn gerade für kleine und mittelständische Unternehmen ist es typisch, dass nur wenige Wissensträger für viele Themen verantwortlich sind. Oft ist nicht einmal bekannt, welches Wissen genau im Unternehmen vorhanden ist. Die Analyse eines Prozesses kann demnach auch immer als Anlass genutzt werden, Mitarbeiterwissen effizienter zu nutzen.



Das volle Potenzial der Prozessoptimierung entfaltet sich in der Zusammenarbeit aller beteiligten Mitarbeiter.



## **ANALYSE UND PROZESSDIGITALISIERUNG WERDEN VON MEHREREN DIENSTLEISTERN UMGESETZT**

Unternehmen beauftragen für die Prozessoptimierung in der Regel zunächst eine Beratungsfirma, die nach der Prozessanalyse das Optimierungspotenzial definiert und Lösungsvorschläge erarbeitet. Für die technische Umsetzung der Lösung wird eine passende Software eines Drittanbieters benötigt. Die Integration dieser Software übernimmt ein anderes, darauf spezialisiertes Unternehmen (Integrator). Die vielen verschiedenen Schnittstellen zwischen dem Beratungsunternehmen, dem Anbieter der Softwarelösung, dem Integrator und dem Kunden führen zwangsläufig zu einem Informationsverlust, der Zeit und vor allem Geld kostet. Unternehmen sollten daher bei der Auswahl darauf achten, dass der Dienstleister die Bereiche Beratung, Software und Integration komplett abdecken kann.

### **-> FAZIT**

Das Optimieren von Prozessen ist aufwendig, führt aber langfristig zum Erfolg. Betrachtet man einen Prozess nicht isoliert, sondern bezieht verbundene Prozesse mit in die Analyse ein, spart man viel Zeit und Geld. Werden die Mitarbeiter von Anfang an aktiv an der Prozessoptimierung beteiligt, erhöht das ihre Motivation und verbessert das Wissensmanagement des Unternehmens. Die Auswahl eines Dienstleisters, der die Bereiche Beratung, Software und Integration abdeckt, trägt zudem dazu bei, das unnötige Absprachen zwischen Unternehmen entfallen und die Kosten im Rahmen bleiben.

Wir zeigen Ihnen, wie Systemisches Prozessmanagement (446 Methode®) hilft, die Herausforderungen der digitalen Transformation zu meistern und beraten Sie gern zu den Möglichkeiten des optimalen Einsatzes der 446 Plattform®.  
Kontaktieren Sie uns per E-Mail [beratung@isonet.ch](mailto:beratung@isonet.ch) oder telefonisch +41 44 497 55 55.