

Arbeitsprozesse optimieren

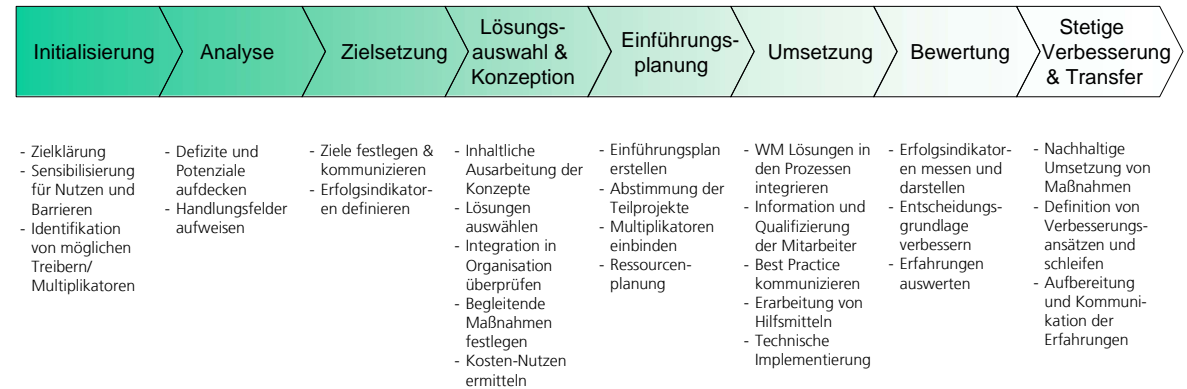
Einführung von Prozess- und Wissensmanagement

Ausgangslage und Ziele

- Abläufe sind in vielen Unternehmen noch nicht standardisiert
- Die Nutzung der Ressource Wissen innerhalb der Prozesse erfolgt nicht optimal
- Innerhalb der Prozesse wird nicht durchgängig aus Fehlern gelernt, Doppelarbeiten werden nicht vermieden, es gibt Reibungsverluste an den Schnittstellen
- **Ziel:** Hebung der Potenziale eines integrierten Prozess- und Wissensmanagements

Vorgehen

- Prozesse sind die Grundlage für ein prozessorientiertes Wissensmanagement
- Die Einführung eines prozessorientierten Wissensmanagement erfolgt in acht Stufen
- Hierbei werden die Prozesse unter dem Fokus der Optimierung der Nutzung der Ressource Wissen betrachtet und optimiert
- Die Optimierung erfolgt durch die Integration von Wissensmanagement-Methoden und -Instrumenten im Prozess



Vorgehen zur Einführung eines prozessorientierten Wissensmanagements in Unternehmen

Ergebnisse und Nutzen

- Standardisiertere, qualitativ bessere, schnellere und/oder kostengünstigere Abläufe im Unternehmen
- Optimierter Umgang mit der Ressource Wissen
- Vermeidung von Doppelarbeit, Wiederholungsfehlern und Reibungsverlusten
- Steigerung der Wettbewerbsfähigkeit des Unternehmens

Arbeitsprozesse optimieren

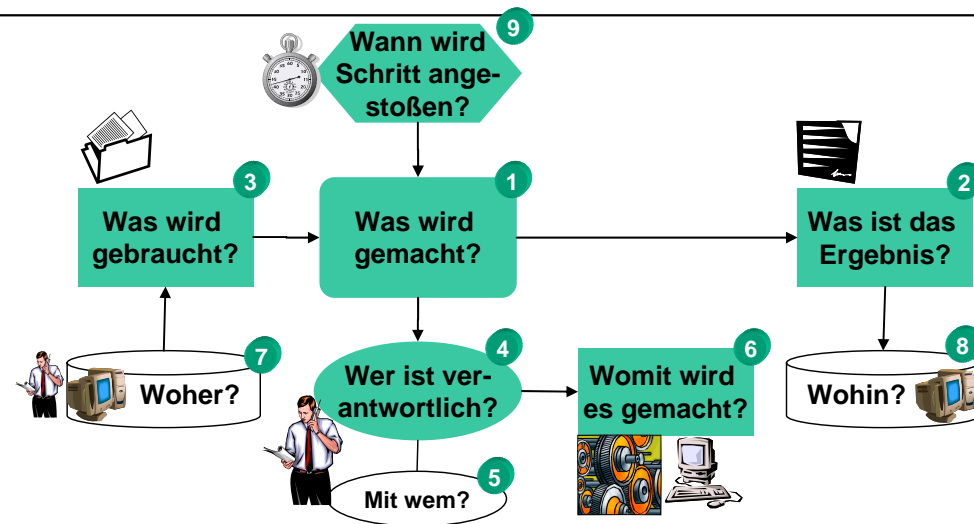
Wissensorientierte Prozessmodellierung

Ausgangslage und Ziele

- Abläufe im Unternehmen sind oft nicht standardisiert und dokumentiert
- Prozesse im Unternehmen sind vielfach nicht transparent
- Verantwortlichkeiten sind nicht allen Beteiligten klar
- Die für die Ausführung der Prozesse notwendigen Informationen und Know-how sind nicht klar definiert

Vorgehen

- Festlegung der zu modellierenden Prozesse
- Workshopbasierte Aufnahme des Prozesses
- Modellierung des Prozesses inklusive der Informations- und Wissenssicht mit entsprechenden Tools und Modellierungssprachen
- Optimierung des Prozesses
- Abstimmung des Prozesses
- Kommunikation und Fixierung des Prozesses



Zu erhebende Informationen bei der Prozessaufnahme

Ergebnisse und Nutzen

- Transparente Abläufe im Unternehmen und fixierte Verantwortlichkeiten
- Erfassung und Strukturierung des notwendigen Wissens und der verfügbaren Informationsquellen
- Standardisierung der Prozesse (einheitliche Abläufe im Unternehmen)
- Verbesserung von Qualität, Stabilität und Schnelligkeit der Prozesse
- Identifikation des unternehmensrelevanten Wissens

Arbeitsprozesse optimieren

Wissensorientierte Prozessoptimierung

Ausgangslage und Ziele

Die Prozesse laufen zumeist nicht optimal ab:

- Informations- und Wissensflüsse entlang der Prozesse erfolgen nicht so wie es notwendig wäre
- Wissens- & Informationsträger sind im Prozess nicht verfügbar
- Im Prozessen werden vielfach Ressourcen verschwendet (z.B. durch Doppelarbeit)
- Reibungsverluste an den Schnittstellen zwischen Abteilungen

Vorgehen

- Analyse des vorliegenden Ist-Prozesses
- Identifikation von Schwachstellen der Wissens- und Informationsflüsse und des Ablaufes allgemein
- Bewertung von im Prozess bereit gestellten Hilfsmitteln
- Ausarbeitung von Gegen-Maßnahmen
- Festlegung von Prozesskennzahlen zum Prozess-Controlling
- Überarbeitung der Prozessbeschreibungen

Gestaltungsmaßnahmen	vorher	nachher
1. Weglassen (z.B. Eliminieren von Abstimmungen oder von Doppelarbeit)	1 → 2 → 3 → 4	1 → 2 → 3 → 4
2. Zusammenlegen	1 → 2 → 3 → 4	1 → 2+3 → 3
3. Parallelisieren	1 → 2 → 3 → 4	1 → (2, 3) → 4
4. Auslagern	1 → 2 → 3 → 4	1 → 2 → 3 → 4 <i>extern</i>
5. Ergänzen	1 → 2 → 3	1 → 2 → 3 → 4
6. Beschleunigen	1 → 2 → 3	1 → 2 → 3
7. Verlagern	1 → 2 → 3 → 4	1 → 2 → 4 → 3

Mögliche ablaforientierte Gestaltungsmaßnahmen zur Prozessoptimierung (Auszug)

Ergebnisse und Nutzen

- Effiziente Prozesse
- Qualitativ bessere Prozessergebnisse
- Wissen und Informationen fließen optimal im Prozess
- Die Organisation arbeitet insgesamt effektiv und effizient

