

BPM Trend Report 2010:

Unternehmen fordern bessere Steuerbarkeit ihrer Prozesse – Zufriedenheit mit eingesetzter Business Software leidet unter mangelnder Anpassbarkeit

*Die Themen Prozessoptimierung, Steigerung der Prozesseffizienz, Ausrichtung der IT an den Unternehmensabläufen oder Prozessautomatisierung stehen bei vielen mittelständischen und gehobenen Unternehmen bereits seit Jahren auf der Agenda der ToDo´s. Klare Verantwortlichkeiten, etwa wie bei IT-Projekten von Finanz-, Business Intelligence- oder CRM-Software, gibt es beim Thema BPM (**B**usiness **P**rocess **M**anagement) oftmals nicht, da eine Umsetzung sowohl technische, organisationale, strategische als auch operative Gesichtspunkte berührt. Welchen Herausforderungen sich aktuell Unternehmen in Bezug auf das Thema BPM stellen und inwieweit der Mittelstand bereits entsprechende Instrumente nutzt, hat der internationale ERP-Spezialist und Geschäftsprozessoptimierer Ramco Systems gemeinsam mit dem Hamburger Marktforschungsinstitut SoftSelect im Rahmen des aktuellen [BPM Trend Reports 2010](#) analysiert.*

Die Untersuchungsergebnisse der Studie basieren auf einer Umfrage von 100 mittelständischen sowie großen Unternehmen und geben Aufschluss u.a. über heutige und zukünftige Anforderungen, die Zufriedenheit mit der eingesetzten IT, die Art der eingesetzten Instrumente, die mittelfristigen strategischen Ziele der Prozessoptimierung und Investitionsabsichten in den Unternehmen.

Mangelnde Anpassungsfähigkeit trübt die allgemeine Zufriedenheit mit der IT

Im Hinblick auf die Zufriedenheit über die eigene Unternehmens-Software äußerten sich die Befragungsteilnehmer überwiegend positiv. So waren 74% der befragten Unternehmen sehr zufrieden und zufrieden, während 16% ihren Systemen die Schulnote „befriedigend“ gaben. Beim Thema Anpassungsfähigkeit fielen jedoch die Bewertungen der eingesetzten ERP-Software schlechter aus. So waren nur noch 60% der Organisationen mit der Flexibilität ihrer Systeme „zufrieden“ oder sehr „zufrieden“. Mehr als ein Viertel (27%) bewerteten ihre Lösung in diesem Punkt mit „befriedigend“ und 9% lediglich mit ausreichend.

Langfristige Ziele der Unternehmen sind Erhöhung der Prozess-Effektivität und bessere Möglichkeiten zur Steuerung der Abläufe

Auf die Frage, welche Zielsetzungen langfristig mit hoher Priorität verfolgt werden, stufen mit 90% die meisten Unternehmen die Steigerung der Prozess-Effektivität als „wichtig“ oder

„sehr wichtig“ ein. Damit verbunden ist der Wunsch, die Geschäftsprozesse besser steuern (89%) bzw. entsprechend der Markterfordernisse modellieren und optimieren zu können (88%). Dabei richtet sich der Anpassungsbedarf für diese Unternehmen in erster Linie auf die internen Abläufe, während für 78% darüber hinaus die Gestaltung der unternehmensübergreifenden Prozesse eine wichtige Rolle spielt.

Service-orientierte Architekturen werden – zumindest in Teilbereichen – bereits von über 41% genutzt. 60% der Unternehmen setzen bereits Web-Services zur Interaktion mit Fremdsystemen ein. Aber auch BPM-Instrumente zur Prozessvisualisierung, -modellierung oder -steuerung kommen bei 36% der Befragten zum Einsatz. Für ein erfolgreiches BPM werden die Prozesse jedoch noch nicht konsequent genug visualisiert: So gaben trotz des Wunsches nach einer besseren Steuer- und Modellierbarkeit lediglich 62% der befragten Unternehmen an, auf existierenden Prozessbeschreibungen aufzusetzen.

Hohe Investitionsbereitschaft im Bereich BI und Planung

Innerhalb der nächsten zwei Jahre sehen rund die Hälfte der Befragten Investitionen in den Bereichen Business Intelligence (50%) sowie Planung und Steuerung z.B. von Prozessen, des Ressourceneinsatzes oder im Risikomanagement/ Controlling (42%) vor. Diese Instrumente sollen ebenfalls zur strategischen Planung, Bewertung und Performancemessung einzelner Geschäftsbereiche oder Prozesse herangezogen werden. Daneben planen 40% der Unternehmen in die Umsetzung eines Business Process Managements sowie 36% in den Auf- oder Ausbau einer serviceorientierten Architektur zu investieren.

BPM als methodisches Gesamtkonzept schafft Effizienz, Qualität und Transparenz über gesamten Lebenszyklus der IT

„Unternehmen können sich nur dauerhaft am Markt behaupten, wenn sie in der Lage sind, schnell und richtig zu reagieren. Das Management ist stetig gefordert, die Leistung ihrer Organisation zu verbessern und sich den wechselnden Bedingungen anzupassen“, erklärt Lars Frutig, Geschäftsführer Marketing und Vertrieb bei Ramco Systems Schweiz. „Bei einer Investition in ein neues IT-System sollte man bedenken, dass diese über eine Zeitspanne von zehn und mehr Jahren angelegt wird. Dabei sind Wartung und Weiterentwicklung und somit die Anpassungsfähigkeit an neue funktions- oder unternehmensübergreifende Prozesse an sich veränderte Rahmenbedingungen über den Lebenszyklus hinweg betrachtet die dominanten



Kostenblöcke. Genau hier setzt Business Process Management an. Einerseits als methodisches Gesamtkonzept, andererseits über die serviceorientierte Architektur als technische Basis. Und die Ergebnisse des BPM Trend Reports 2010 machen deutlich, dass der Bedarf nach ganzheitlichen BPM-Konzepten und insbesondere integrierten Plattformen enorm steigt“, so Lars Frutig weiter.

Michael Gottwald, Geschäftsführer der SoftSelect GmbH, sieht insbesondere Nachholbedarf bei der prozessorientierten Ausrichtung der Organisationen. „Adaptive Service-orientierte Architekturen und integrierte BPM-Werkzeuge haben heute verstärkt Einzug gehalten, um die unbeabsichtigten und schleichenden Folgen des Wandels, wie etwa höhere Kosten durch fehlende Flexibilität und Kontrolle, ineffiziente Abläufe oder mangelnde Transparenz, zu vermeiden. Mit SOA-basierter IT und darauf aufsetzenden betriebswirtschaftlichen BPM-Konzepten soll bei den Unternehmen die Lücke zwischen dem IT-Leistungsvermögen und der konsequenten Verankerung der Unternehmensziele in Infrastruktur und Ablauforganisation geschlossen werden. Dafür ist es aber auch notwendig, das gesamte Unternehmen prozessorientiert auszurichten und die Organisationseinheiten gedanklich in einzelne, definierbare Prozessschritte zu gliedern“, so Gottwald. „Doch bleibt auch festzuhalten, dass im Verhältnis zu den hohen Erwartungen an die Instrumente zur Steuerung der Abläufe die Bereitschaft, die eigenen Prozesse in zyklischen Abständen zu erfassen und zu überprüfen, noch recht verhalten ist. Dies zeigt, dass die hohen Anforderungen der Unternehmen ein Stück weit mit der gelebten Wirklichkeit auseinandergehen.“

Bestellen Sie hier die Management Summary des [BPM Trend Report 2010](#).