

Erfolg durch Geschäfts- Prozess- Modellierung	Geschäfts-Prozess- Modellierung	Mittelstands- Beratung 
--	--	--

Inhalt

Vorwort.....	2
Das Problem:.....	2
Die Lösung:	3
Der Nutzen	3
Vorgehensweise	3
Aufbau-Organisation	4
Organisationsform	4
Prozessmanagement	6
Prozess-Orientierung	7
Prozess-Differenzierung in Führungs-, Kern- und Unterstützungsprozesse	8
Beispiel einer Prozess-Differenzierung	8
Die Geschäftsprozessmodellierung.....	9
Beispiel Geschäftsprozess „Bearbeitung von Reklamationen“.....	9
Qualitätsmanagement	10
Beispiel einer Prozesslandkarte	11
Berichte	13
Erstellung eigener Ausgaben	13
Die Software zur Geschäftsprozessmodellierung.....	14
Geschäftsprozess-Modellierung in der Softwareauswahl.....	15
Weitere Optionen: Simulation, Steuerung, Überwachung	16
Merkmale der erweiterten Lösung:	16
Typische Einsatzgebiete:	17
Sie wollen mehr erfahren?	18

Vorwort

Nur bekannte Geschäftsprozesse kann man optimieren!

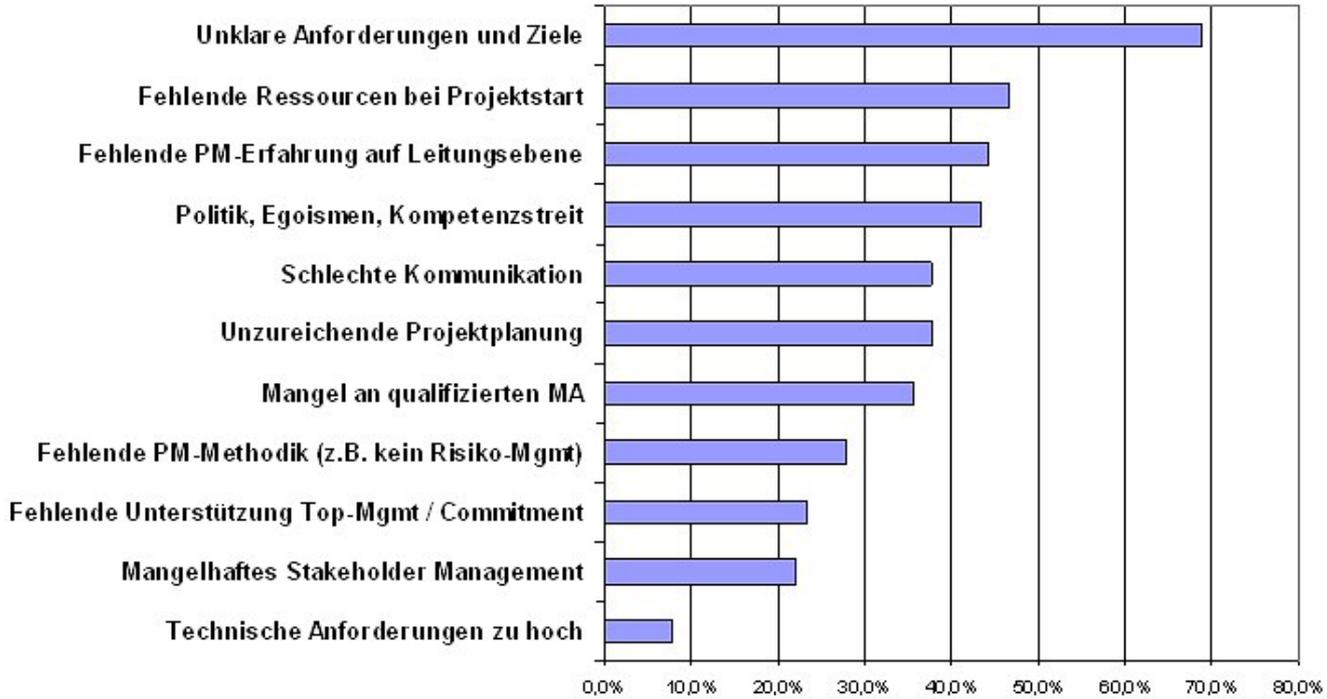
Das Problem:

Fachabteilungen, IT-Abteilung, Externe müssen sich verständigen, um ein Projekt erfolgreich zu meistern.

Jeder spricht naturgemäß in seinem Fachjargon, es entsteht das babylonische Sprachgewirr.

Das ist einer der Gründe, warum die Hälfte aller IT-Projekte scheitert.

Unklare Formulierung der Anforderungen und Ziele ist nach einer Studie der häufigste Grund für das Scheitern von IT-Projekten.



Erfolg durch Geschäfts- Prozess- Modellierung	Geschäfts-Prozess- Modellierung	Mittelstands- Beratung 
--	--	--

Die Lösung:

DV-gestützte Geschäftsprozess-Modellierung, denn Bilder sagen mehr als tausend Worte.

Die tool- und methodengestützte Modellierung der Geschäftsprozesse ermöglicht eine zweifelsfreie und konsistente Darstellung als klare Verständigungsbasis:

- Mehrsprachige Betextung der Prozesse
- Datenbank-gestützt
- Leicht verständlich durch einheitliche Symbolik
- Grundlage für eine Zertifizierung
- Wichtige Funktions-Merkmale:
 - **Die Prozessdarstellung:** Leicht verständliche, übersichtliche und logisch aufgebaute Prozessdarstellung für aussagekräftige Grafiken mit detaillierten Informationen
 - **Die Benutzeroberfläche:** Einfache Handhabung und intuitive Benutzerführung durch eine strukturierte, praxisgerechte Programmoberfläche
 - **Die HTML-Ausgabe:** Vielfältig konfigurierbare HTML-Exportfunktion für eine schnelle und flexible Veröffentlichung und Betrachtung Ihrer Prozessgrafiken und -informationen
 - Integration einer relationalen Datenbank zur Wiederverwendung und zentralen Pflege von Prozess-Informationen
 - Sichere Bedienung und hohe Kompatibilität zu anderen Microsoft®-Anwendungen durch die Integration von Microsoft® Office Visio® 2003 Standard
 - Umfangreiche Prozess-Import/Export-Funktionen für den Austausch wertvoller Prozessinformationen und ein flexibles Prozessmanagement
 - Integrierte Schnittstelle zu Microsoft® Project

Der Nutzen

- Eindeutige Verständigung durch konsistente Daten- und Prozessmodelle
- Schnellerer ROI durch stringente Projektdokumentation
- Internationale Zusammenarbeit und Verständigung durch mehrsprachige Betextung der Modelle und Publiziermöglichkeit im Web
- Zusammenhänge und Abhängigkeiten werden erkannt
- Optimierung der Prozesse durch Simulation
- Kostensenkung durch Organisations-Verbesserung
- Effizienzsteigerung durch Transparenz

Vorgehensweise

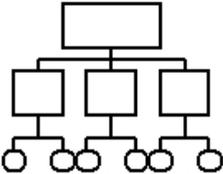
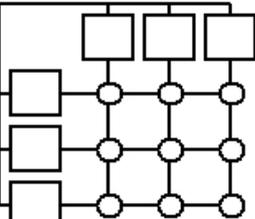
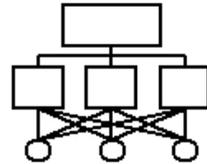
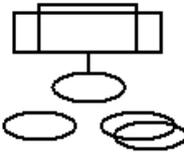
1. Unternehmens-Organisation und Aufbau-Organisation festlegen
2. Geschäftsprozesse identifizieren, zuordnen, differenzieren und modellieren
3. Geschäftsprozesse Darstellung verfeinern

Aufbau-Organisation

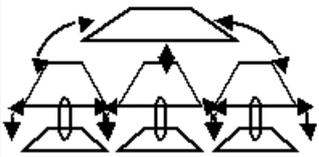
Die Aufbau-Organisation definiert, welche unterschiedlichen Abteilungen, Kostenstellen, Bereiche im Unternehmen vorkommen. Bei Inhabergeführten Unternehmen dominiert die Stab-/Linienorganisation.

Organisationsform

Die Organisationsform definiert, welche Entscheidungs-, Kommunikations- Instanzen und Unterstellungen bestehen. Die Schaubilder zeigen mögliche Vor- und Nachteile auf.

Stab-/Linienorganisation	Matrixorganisation
 <ul style="list-style-type: none"> - lange Instanzenwege - Überlastung der Leitung - zu komplex - Frustration der Stäbe <p>+ klare Kompetenzverteilung + einfache Steuerung</p>	 <ul style="list-style-type: none"> - hoher Kommunikationsaufwand - Bürokratieneigung - Leitungschaos <p>+ direkte Wege + mehrdimensionale Entscheidungen</p>
Mehrlinienorganisation	Team- und Projektorganisation
 <ul style="list-style-type: none"> + Entlastung der Leitung + Spezialisierung <p>- komplexe Struktur - Konkurrenz der Abteilungen</p>	 <ul style="list-style-type: none"> + organische Gestaltung + motivationsfördernd <p>- Fehlkoordination - Drift und Chaos</p>

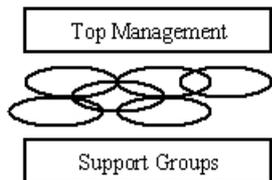
Zirkuläre Organisation



- + Wissensaustausch wird erhöht
- + bessere Kommunikation
- + Synergieeffekte

- sehr zeitaufwendig
- Ideen können bei Abstimmungsprozess verloren gehen

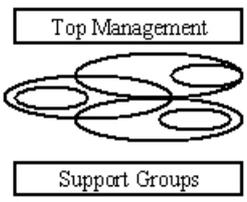
Laterale Teamorganisation



- + besonders geeignet für innovative Bereiche
- + fördert aktive Mitarbeit

- nur in bestimmten Bereichen durchführbar

Cluster und Fraktale



- + erhöht Erkenntnisgewinnung
- + fördert Kreativität und unternehmerisches Handeln und Denken
- + schafft gutes Klima
- + ermöglicht Kundennähe

- hoher Kommunikationsaufwand
- Gefahr von Fehlern in der Kommunikation

Innovative Reservate

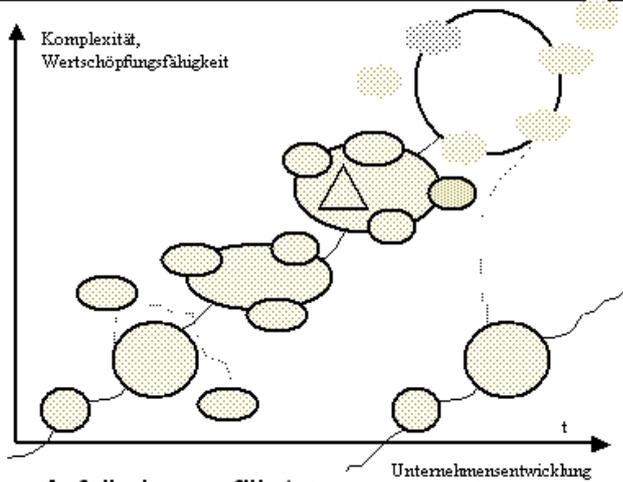
Normatives Management								
Innovation			Planung u. Koordination			Operation		
Design	Prozesse	Organisation	Marketing	Technik	Finanzen	Vertrieb	Technik	Logistik

Innovateure → **Innovations-teams** → **Realisierungs-teams** → **Cluster** / **Fraktale**

Venture Teams → **Support Groups**

- + verhindert Abwandern oder Frustration innovativer Mitarbeiter
- + beugt Erstarrung vor
- Komplexität durch Doppelstruktur

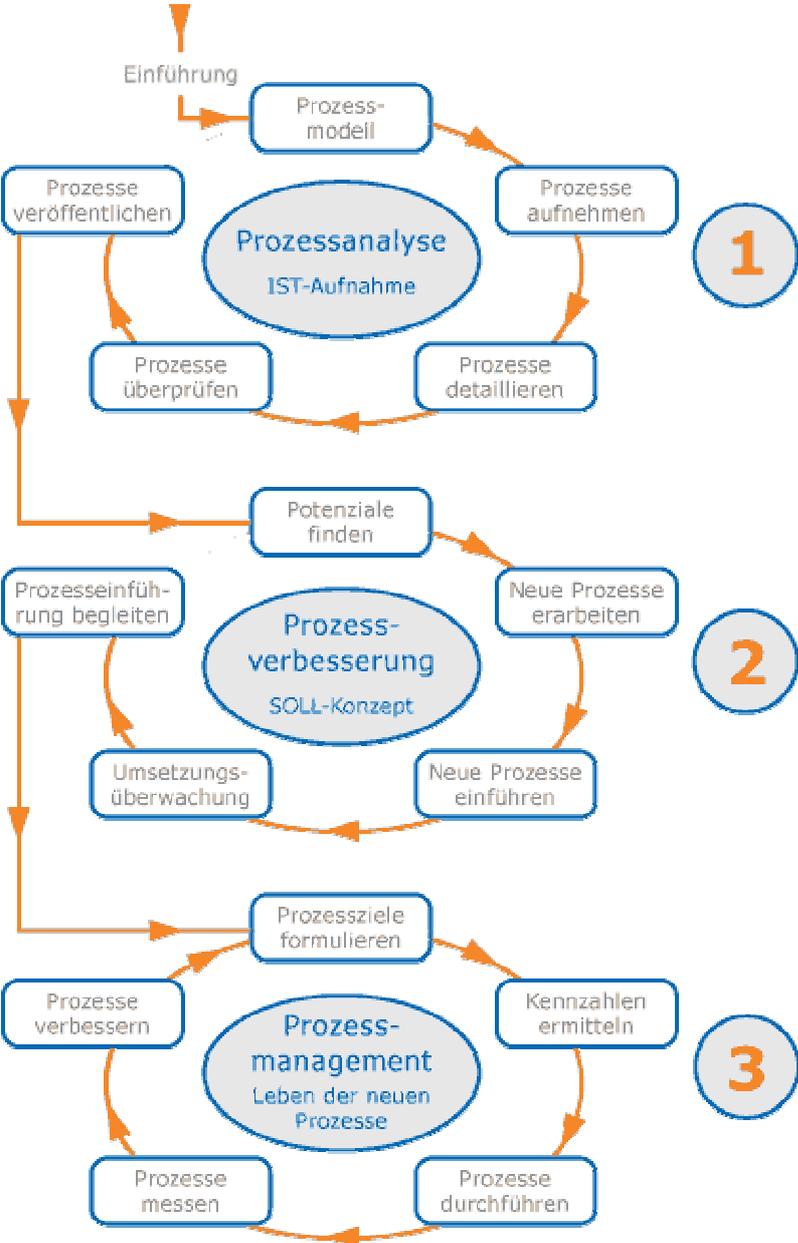
Solares Unternehmen



+ Aufgliederung führt zu Komplexitätsreduktion
 + erhöht Flexibilität und Schnelligkeit
 - erhöhter Koordinationsaufwand
 - Informationsverlust

Prozessmanagement

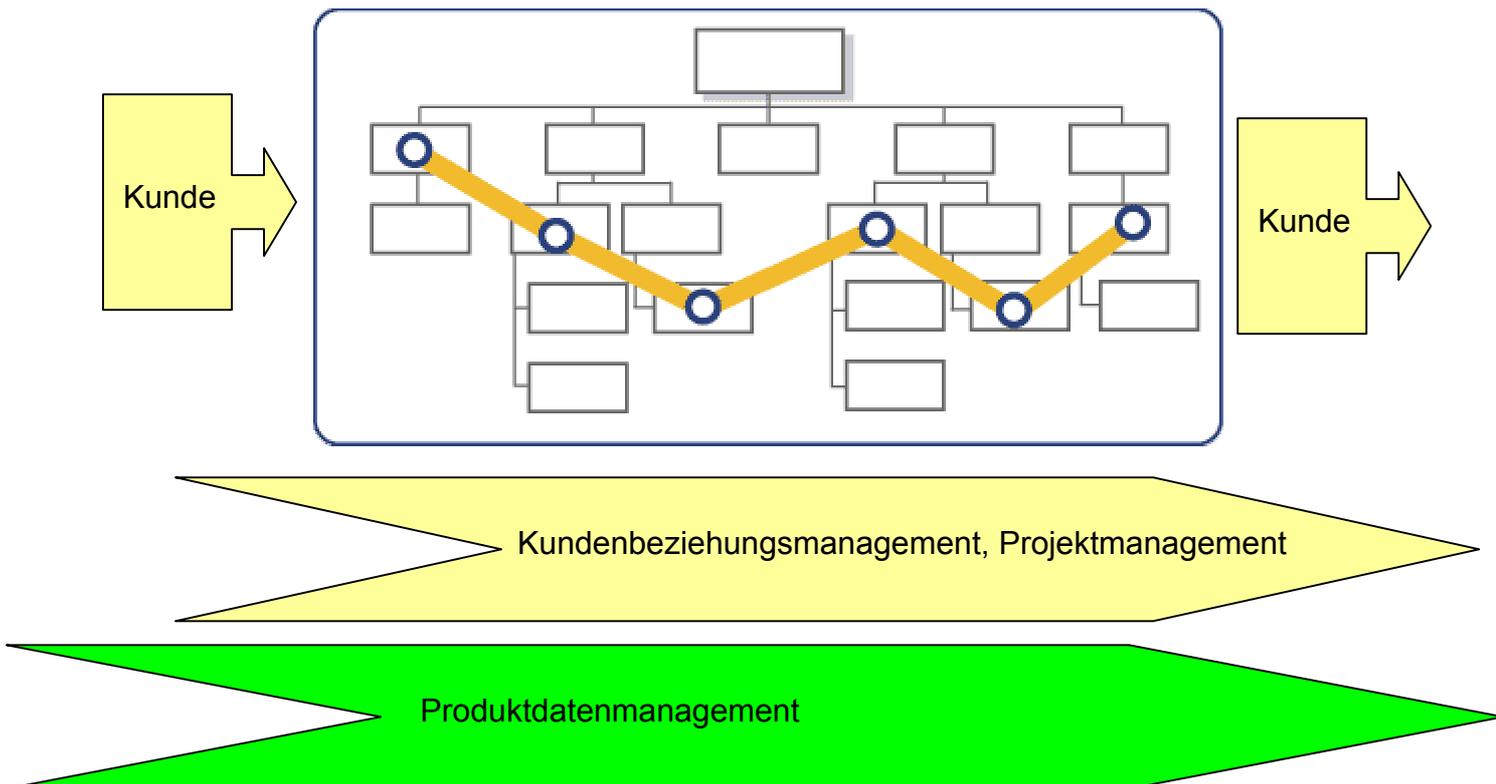
Die Prozessorientierung hat sich in den letzten Jahren als eine feste Managementsicht in vielen Unternehmen etabliert. Die Definition des Begriffes Prozess: INPUT-VERARBEITUNG-OUTPUT macht die Bedeutung der Schnittstellen, bzw. des Informationsflusses deutlich. In diesen Schnittstellen befinden sich viele Verbesserungspotentiale (z.B. Vermeidung von Medienbrüchen). Eine Verbesserung der Prozesse ist sicherlich nicht das Allheilmittel, zumindest aber eine elementare Betrachtung im Unternehmen uns somit Grundlage für den kontinuierlichen Verbesserungsprozess (KVP)



<p>Erfolg durch Geschäfts-Prozess-Modellierung</p>	<p>Geschäfts-Prozess-Modellierung</p>	<p>Mittelstands-Beratung Kühl</p>
---	--	---------------------------------------

Prozess-Orientierung

Prozessorientierung bedeutet, sich quer zu den Abteilungsstrukturen eines Unternehmens oder einer Organisation mit dem Prozessablauf zu befassen.



Ein Geschäftsprozess beginnt in der Regel mit den Kundenwünschen, stellt einen Ablauf der Bearbeitung dar und endet mit der Erfüllung der Kundenwünsche.

Produktdatenmanagement beginnt mit der Entwicklung eines Produktes, eines Fertigungsprozesses, geht über die Markteinführung, die Marktreife und endet mit der Entsorgung.

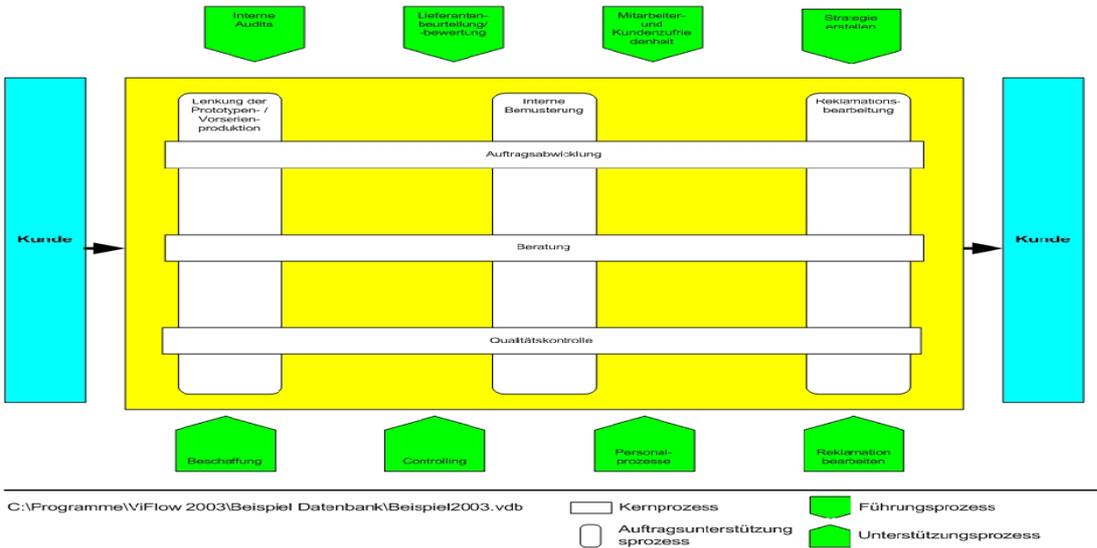
Diese Abläufe gilt es zu definieren, zu strukturieren und zu optimieren.

Prozess-Differenzierung in Führungs-, Kern- und Unterstützungsprozesse

Nur die Transparenz der Führungs-, Kern- und Unterstützungsprozesse ermöglicht ein erfolgreiches Projektmanagement und Prozesscontrolling.

Wir unterscheiden deshalb:

- Führungsprozesse
- Unterstützungsprozesse
- Kernprozesse (Hauptgeschäftsprozesse)

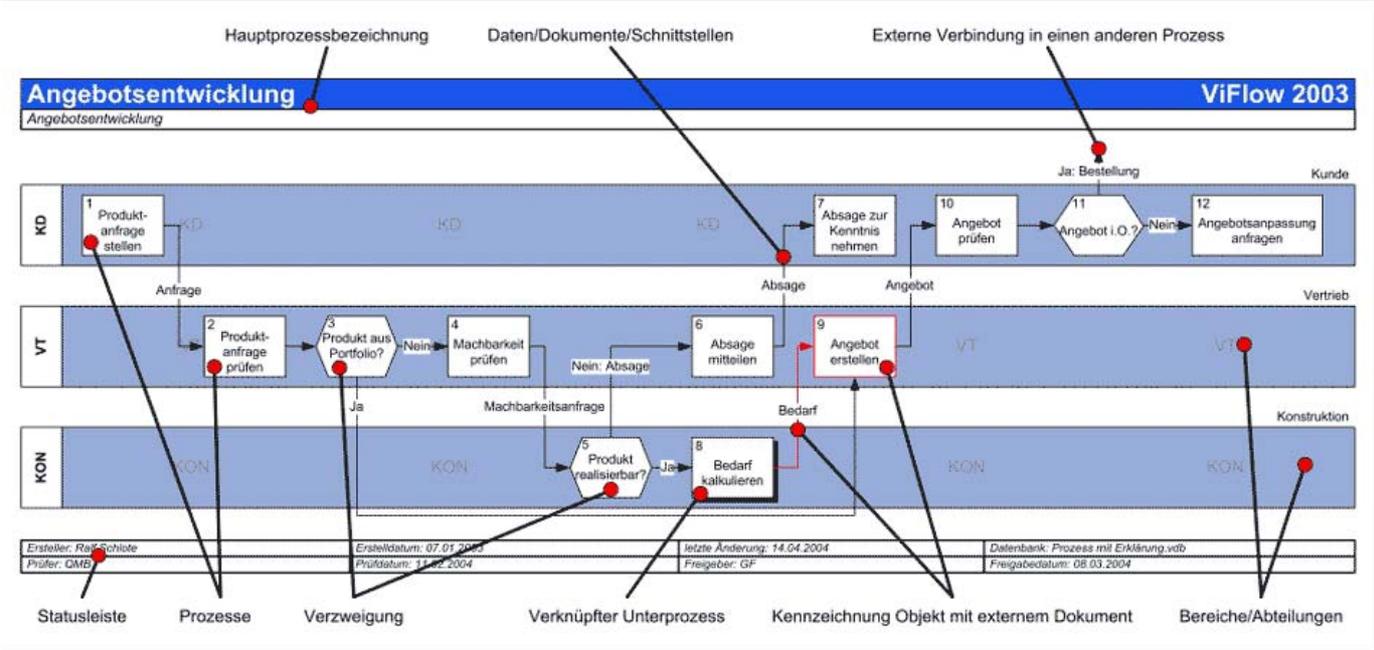


Beispiel einer Prozess-Differenzierung

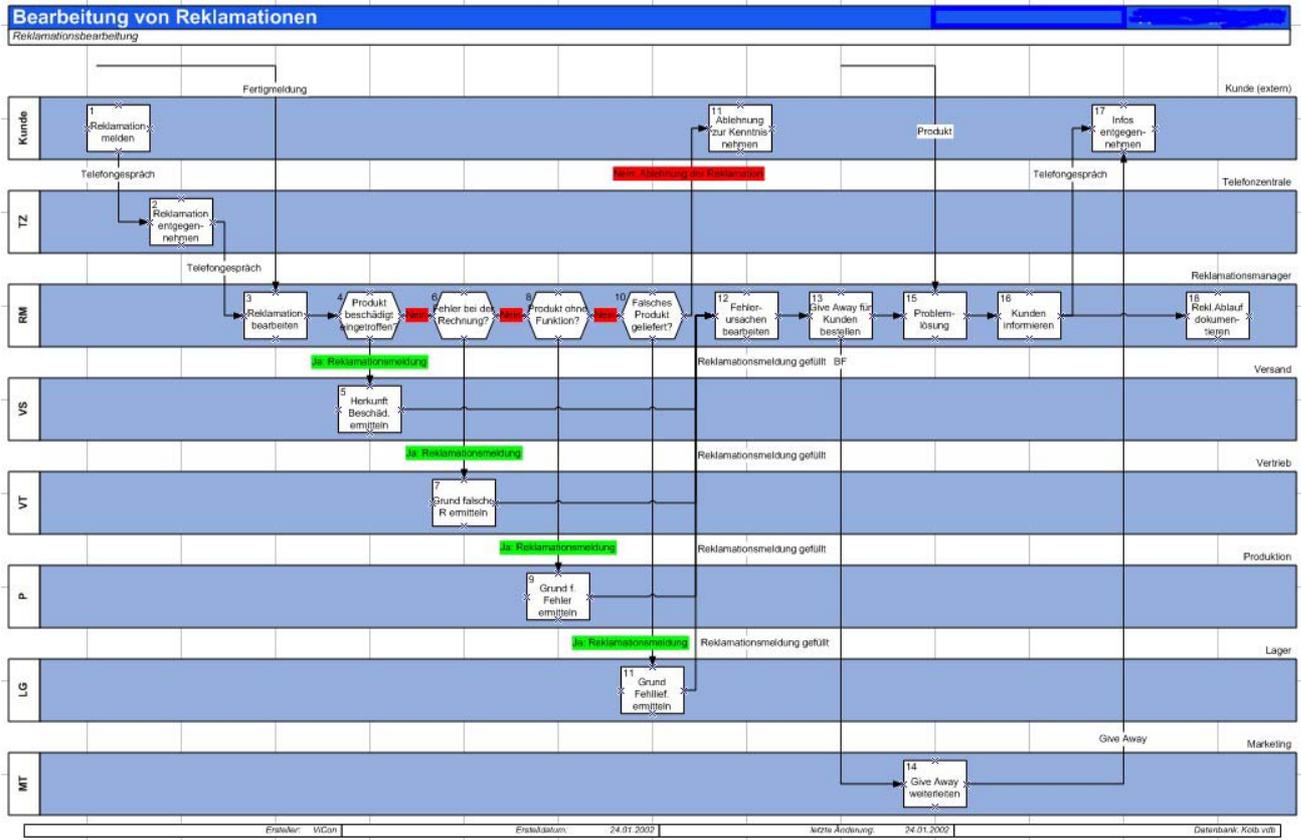


Quelle: PSI

Die Geschäftsprozessmodellierung



Beispiel Geschäftsprozess „Bearbeitung von Reklamationen“



<p>Erfolg durch Geschäfts-Prozess-Modellierung</p>	<p>Geschäfts-Prozess-Modellierung</p>	<p>Mittelstands-Beratung Kühl</p>
---	--	--

Qualitätsmanagement

Das prozessbasierte Qualitätsmanagementsystem betrachtet ein Unternehmen als komplexes Netzwerk von Geschäftsprozessen, in welchem Qualität geplant, gestaltet, gelenkt und verbessert wird.

Voraussetzung für diesen Ansatz ist ein unternehmensweit etabliertes „Denken in Prozessen“ und ausgeprägte Eigenverantwortlichkeit bei Führungskräften und Mitarbeitern. Der verbesserte Nutzen soll aus der Berücksichtigung aller die Qualität beeinflussenden Funktionen im Unternehmen und durch die realistische Abbildung der Organisation, ihrer Aufgaben und ihrer Wechselwirkungen resultieren.

Dem Ansatz zum prozessbasierten Qualitätsmanagementsystem folgt auch die Überarbeitung der ISO 9000 Revision 2000 mit der Formulierung:

„... diese Norm ermutigt zur Wahl eines prozessbasierten Ansatzes für die Entwicklung, Einführung und Verbesserung der Wirksamkeit und Effizienz eines QM-Systems ...“ (ISO 9000:2000)



Erfolg durch Geschäfts- Prozess- Modellierung	Geschäfts-Prozess- Modellierung	Mittelstands- Beratung Kühl
--	--	---

Aufgaben in der QM-Beratung

Die Geschäftsprozessmodellierung ist ein entscheidender Erfolgsfaktor in QM-Beratungsprojekten, um die relevanten Prozesse zu identifizieren, zu lenken und kontinuierlich zu verbessern. Folgende wichtige Punkte werden bei der Einführung und Weiterentwicklung eines prozessorientierten Qualitätsmanagementsystems durch uns unterstützt:

- Festlegung der optimierten Prozesse (Ablauforganisation)
- Festlegung einer klaren Aufbauorganisation (Organigramme in unterschiedlichen Ebenen)
- Informationsquelle für alle innerbetrieblichen managementsystemrelevanten Fragestellungen (mitarbeiterorientiert)
- Aufbau einer prozessorientierten QM-Dokumentation mit allen systemrelevanten Daten und Dokumenten (Management-Informationsarchitektur im Intranet des Unternehmens)
- Strukturierte Integration der bestehenden Dokumente zu den Geschäftsprozessen im Unternehmen (z.B. Arbeitsanweisungen, Prüfanweisungen, Formulare)

Unsere Aufgaben:

Unterstützung bei der Projektplanung zur Einführung eines Qualitätsmanagementsystems (DIN EN ISO 9001:2000, TS 16949)

Unterstützung bei der Identifikation (Prozesslandkarte), Aufnahme und gemeinsamen IST-Analyse der relevanten Prozesse (Beurteilung des Erfüllungsgrades der Anforderungen an ein Qualitätsmanagementsystem und evtl. Integration bereits bestehender Managementsysteme)

Unterstützung bei der Definition des Soll-Konzeptes und Einsparpotenziale, bzw. Darlegung der verbesserten oder neu erarbeiteten Prozesse.

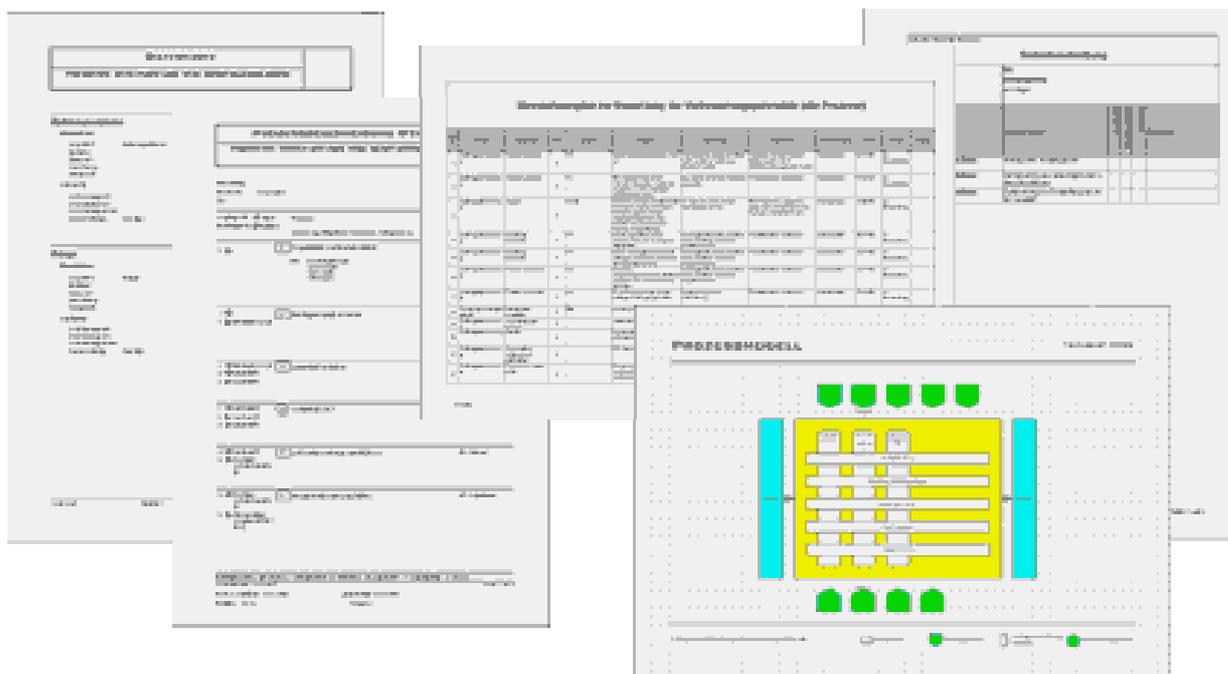
Unterstützung bei der Erstellung des Managementhandbuches und Informationssystems (Intranet und Papierversion)

Schulungen im Bereich Qualitätsmanagement

Unterstützung bei der Durchführung interner Audits

Unterstützung bei der Pflege und Weiterentwicklung des prozessorientierten Managementsystems

Berichte



Aus den in der Datenbank gespeicherten Prozessinformationen können eine Vielzahl bereits definierter Berichte und Analysen sowie Ausgaben in Microsoft® Excel oder Microsoft® Visio® erstellt werden, z. B.:

- Verschiedene Prozessbeschreibungen
- Prozesskennzahlen
- Verbesserungspotenziale
- Liste aller Maßnahmen zur Prozessverbesserung
- Datenliste und Datenverwendung

Stellenbeschreibungen und ein Prozessmodell, in dem Sie Ihre unternehmensweiten Kern-, Führungs-, Unterstützungs- und Auftragsunterstützungs-Prozesse in einer übersichtlichen Grafik zusammengefasst sehen, gehören auch zu den Leistungen des Reporter-Tools.

Erstellung eigener Ausgaben

Mit **Reporter Developer** können Sie nicht nur die Standardvorlagen nutzen, sondern auch vorhandene Access-Berichte kopieren und anpassen sowie eigene, neue Berichte und Analysen generieren. Voraussetzung hierfür sind Grundkenntnisse in Microsoft® Access!

Erfolg durch Geschäfts- Prozess- Modellierung	Geschäfts-Prozess- Modellierung	Mittelstands- Beratung Kühl
--	--	---

Die Software zur Geschäftsprozessmodellierung

Wir arbeiten im Bereich der Prozessmodellierung mit dem Tool ViFlow. Unsere Kunden können diese Software ebenfalls erwerben, um die von uns erzeugten Modelle eigenständig weiter fortführen zu können.

Nachfolgend die Preisübersicht:

ViFlow 2003 STD inkl. Microsoft® Office Visio® Standard 2003	590,- €
ViFlow 2003 STD (ohne Visio®)* exkl. Microsoft® Office Visio® Standard 2003	449,- €
ViFlow 2003 PRO inkl. Microsoft® Office Visio® Standard 2003	890,- €
ViFlow 2003 PRO (ohne Visio®)* exkl. Microsoft® Office Visio® Standard 2003	749,- €
Update ViFlow 2003 PRO von ViFlow 2003 STD exkl. Microsoft® Office Visio® Standard 2003	349,- €
*) Microsoft® Office Visio® 2003 ab Version Standard muss zum Betrieb von ViFlow 2003 vorhanden sein.	Preise zzgl. ges. MwSt.
Upgrades	Preis für 1 Lizenz
Upgrade ViFlow 2003 STD von ViFlow 2002/2000 inkl. Microsoft® Office Visio® Standard 2003	299,- €
Upgrade ViFlow 2003 STD von ViFlow 2002/2000 (ohne Visio®)* exkl. Microsoft® Office Visio® Standard 2003	199,- €
Upgrade ViFlow 2003 PRO von ViFlow 2002 (ohne Visio®)* exkl. Microsoft® Office Visio® Standard 2003	449,- €
Upgrade ViFlow 2003 PRO von ViFlow 2002/2000 inkl. Microsoft® Office Visio® Standard 2003	549,- €
*) Microsoft® Office Visio® 2003 ab Version Standard muss zum Betrieb von ViFlow 2003 vorhanden sein.	Preise zzgl. ges. MwSt.

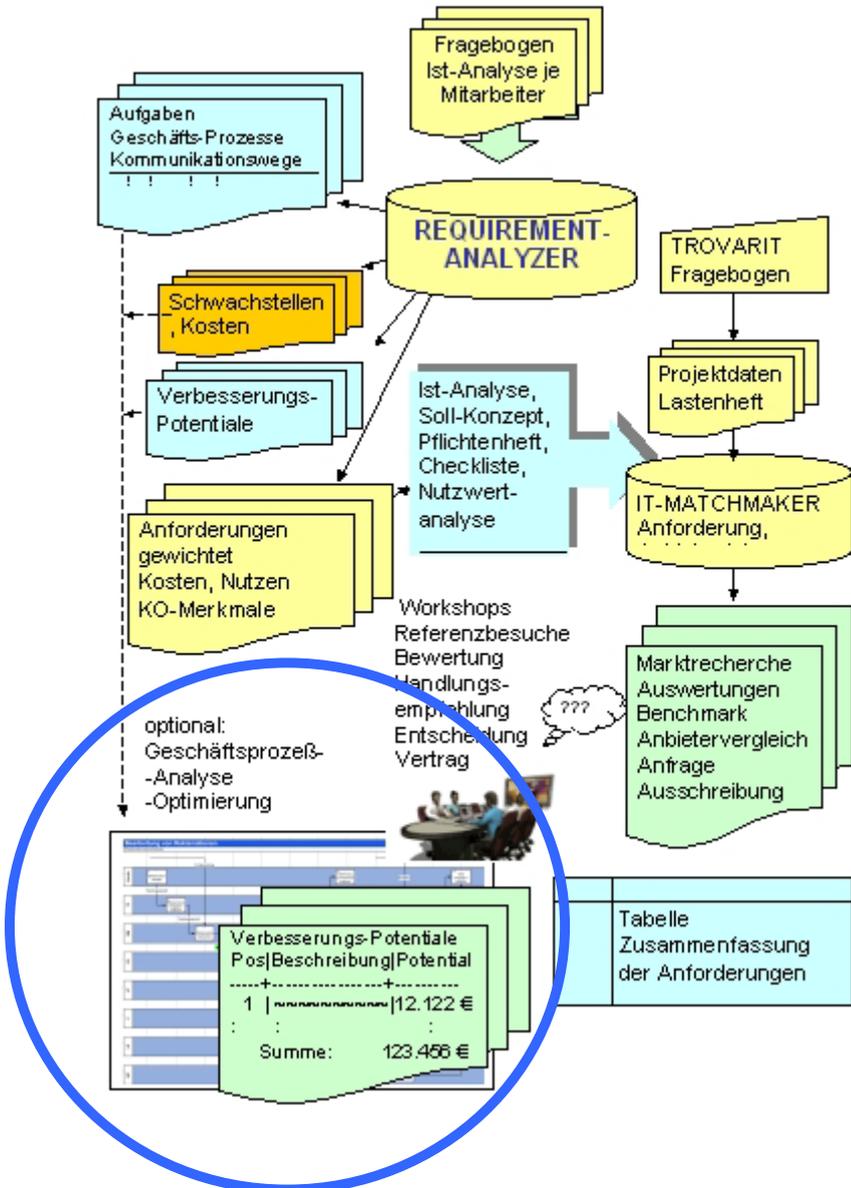


ViFlow Reporter-Version	Preis für 1 Lizenz
ViFlow Reporter Standard*	690,- €
ViFlow Reporter Developer*	

Geschäftsprozess-Modellierung in der Softwareauswahl

Von der Erhebung der Anforderungen bis zum richtigen System.

Die Grafik zeigt, wie die Geschäftsprozessmodellierung von uns in den Prozess zur Auswahl der am besten geeigneten Software eingebunden wird.

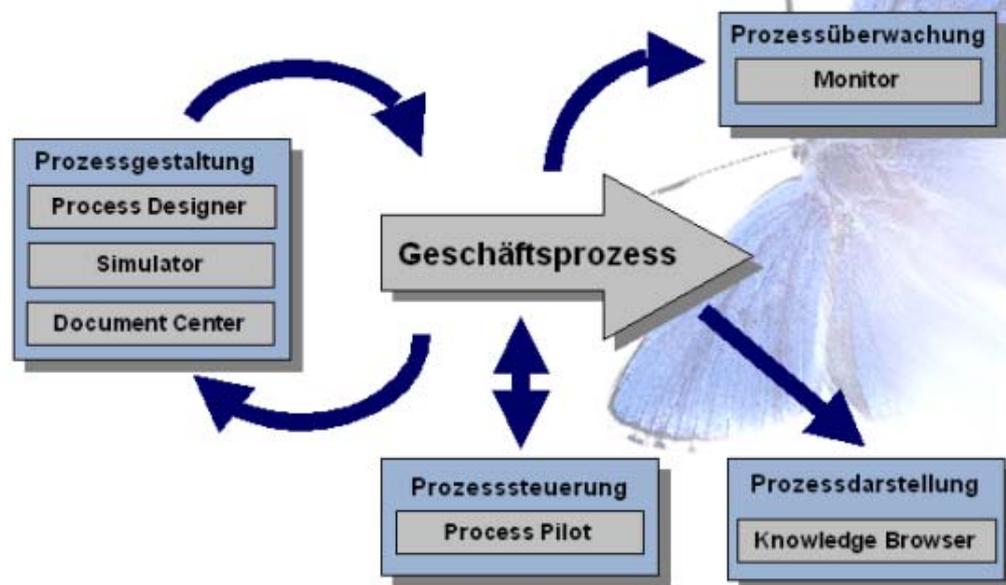


<p>Erfolg durch Geschäfts-Prozess-Modellierung</p>	<p>Geschäfts-Prozess-Modellierung</p>	<p>Mittelstands-Beratung Kühl</p>
---	--	--

Weitere Optionen: Simulation, Steuerung, Überwachung

Aufbauend auf den Geschäftsprozessmodellen sind weitere Optionen möglich. Das Schaubild zeigt den ganzheitlichen Lösungsansatz, den wir mit der Income-Suite (ehemals Promatis) bieten

Der ganzheitliche Ansatz der Income Suite



Die von uns eingesetzte Software Suite besteht aus 6 webfähigen Komponenten für Prozess- und Qualitätsmanagement, die entweder als Gesamtlösung oder einzeln lizenziert werden.

Merkmale der erweiterten Lösung:

- Intuitiv bedienbar,
- hohe Akzeptanz,
- gutes Preis-Leistungsverhältnis,
- kein Expertensystem,
- personalisierte Publikation.

<p>Erfolg durch Geschäfts- Prozess- Modellierung</p>	<p>Geschäfts-Prozess- Modellierung</p>	<p>Mittelstands- Beratung Kühl</p>
---	---	---

Typische Einsatzgebiete:

ISO-Zertifizierung, Business Excellence & EFQM, Risikomanagement, Basel II, Balanced Scorecard, Workflow, EAI, SOA, BPEL, DMS, ITIL

Typische Einsatzgebiete

- Quality Management, Business Excellence & EFQM
- Business Process Management
- Strategic Enterprise Management
- Risk Management - Basel II
- Workflow Management (EAI, SOA, BPEL)
- Active Knowledge Management
- Document Management
- IT Management - ITIL



Erfolg durch Geschäfts- Prozess- Modellierung	Geschäfts-Prozess- Modellierung	Mittelstands- Beratung 
--	--	--

Sie wollen mehr erfahren?

Wir beraten Sie gerne!

Mittelstands-Beratung

IT-Dienstleistungen, Lösungen, Gutachten,
Software-Auswahl + Einführung ERP/PPS MES CAD/CAM CRM EDM/PDM/PLM
IT-Security, Internet, Managementberatung

Sachverständiger für ERP-PPS-Systeme (BVFS) zertifiziert nach TÜV CERT EN ISO 9002
Lehrbeauftragter an der FH Frankfurt

Anschrift:

Burgstr. 14
53842 Troisdorf

Kommunikationsdaten:

Fon: +49 2241-43833
Fax: +49 2241-401349
Mobil: +49 171 190 9598

<mailto:Info@Kuehl-edv.de>

<http://www.kuehl-edv.de>

Mitgliedschaften/Partnerschaften:

Mitglied im CAST Competence Center for Applied Security Technology am Fraunhofer Institut Darmstadt

Mitglied im Verband der KMU-Berater, Leiter der Fachgruppe IT

Mitglied in UserGroups (Linux, Oracle, Visual FoxPro)

Mitglied im IT-Kompetenz-Netzwerk NRW

Mitglied im Fachausschuss MES des VDI, Verein Deutscher Ingenieure e.V., Kompetenzfeld
Informationstechnik

Mitglied in der internationalen Business-Plattform openBC. Einladung unter folgendem Link:

http://www.openbc.com/go/invuid/Nikolaus_Kuehl/obc_de

Mitglied im Beraternetzwerk der IT-Matchmaker für neutrale Softwareauswahl

Mitglied im Brainguide Marktplatz für hochkarätiges Expertenwissen

<http://www.brainguide.com/de/top-anbieter/profil/10338/page1/cad-cam-mittelstands-beratung-kuehl.html>

<http://www.brainguide.com/de/top-experte/profil/11841/nikolaus-kuehl.html>

<http://publikationen.brainguide.de/de/veroeffentlichung/titel/5506/erfolg-durch-datenanalyse-und-kontrolle-kosten-senken.html>

<http://publikationen.brainguide.de/de/veroeffentlichung/titel/4251/edv-gestuetzte-erp-pps-auswahl.html>

<http://publikationen.brainguide.de/de/veroeffentlichung/titel/4254/sid-sicherheits-id-system-fuer-den-fliegenden-benutzerwechsel.html>

Siemens Technologiepartner fuer biometrische Erkennungssysteme

Partner im Netzwerk von managers4innovation.

<http://www.m4i.de/dienste.htm>

<http://www.m4i.de/netzwerk.htm>

Informationstechnik (Organisation, ERP-Systeme)

Sachverstaendiger fuer ERP-PPS-Systeme(BVFS) zertifiziert nach TUEV CERT EN ISO 9002

<http://www.kuehl-edv.de/BVFS-Urkunde.jpg>