

Die drei wichtigsten Strategien zur Umsatzsteigerung durch Prozessoptimierung

In der Diskussion um die effiziente Gestaltung von Geschäftsvorgängen zur Steigerung der Umsatzzahlen spielt das Thema Prozessmanagement eine zunehmend prominente Rolle. Die große Methodenvielfalt der Prozessoptimierung macht es Entscheidern jedoch oft schwierig, die Instrumente auszuwählen, die den unternehmensinternen Anforderungen am besten entsprechen. Im Folgenden sollen deswegen die drei wichtigsten Strategien beschrieben werden, wie Unternehmen durch Prozessoptimierung eine unmittelbare Umsatzsteigerung erreichen können.

Einheitliche Prozessbeschreibung aufsetzen

Noch heute ist gängige Praxis in vielen Unternehmen, dass jede Abteilung ihre eigenen Aufzeichnungen und Datenablagen hat. Eine Einheitlichkeit der verwendeten Excel Listen oder Access Datenbanken ist oft nicht gegeben. Da keine einheitliche Prozessbeschreibung vorhanden ist, nutzen einzelne Bereiche selektiv verbale Prozessbeschreibung oder haben eigene Grafiken erstellt. Viele Informationen werden so mehrfach erfasst und sind nicht miteinander verknüpft. Abhilfe schafft der Aufbau einer Prozesslandkarte in der alle Prozesse in ihrer Gesamtheit - mit klarer Definition von Rollen und Verantwortlichkeiten - modelliert und visualisiert sind. Eine abteilungsübergreifend einheitliche Prozessdefinition stellt darüber hinaus sicher, dass Abweichungen von den definierten QM-Prozessen minimiert werden und die Audit-Sicherheit gewährleistet ist.

Übersichtlichkeit in der Prozessbeschreibung gewährleisten

Selbst für den Fall, dass eine abteilungsübergreifende Prozessmodellierung vorhanden ist, kritisieren Mitarbeiter oftmals die mangelnde Übersichtlichkeit der Darstellung. Lediglich phasenbezogene Übersichten führen zu einer mangelnden Gesamtübersicht, da Abhängigkeiten zwischen Hauptprozessen und Teilprozessen nicht klar zu identifizieren sind. Hinzu kommt, dass die gewählte Darstellungsform der Prozessmodellierung unterschiedliche Rollen und Berechtigungskonzepte innerhalb des Unternehmens berücksichtigen muss. Leistungsstarke Modellierungswerkzeuge sind in der Lage auch komplexe Prozesse mit ihren Abhängigkeiten darzustellen. Einen Schritt weiter geht die Ausführung von Prozessen als Workflows. Dann hat der Prozess-Owner zusätzlich stets auf Knopfdruck den Überblick, wo der einzelne Prozess gerade steht, wer daran beteiligt ist und wie viel Zeit noch für die weiteren Arbeitsschritte zur Verfügung steht.

Verantwortlichkeit und Rollen eindeutig definieren

Wenn Verantwortlichkeiten und Rollen nicht eindeutig definiert sind, führt dies allzu oft zu einem langwierigen Email-Verkehr mit einer immer größer werdenden Verteilerliste, unterschiedlichen Informationsständen und Dokumenten in verschiedensten Versionen. Eine mangelhafte Priorisierung bei der Abarbeitung der Aufgaben innerhalb der Prozesse ist eine weitere Folge einer schwach ausgeprägten Ownership. Ist der Prozess im Vorfeld hingegen eindeutig modelliert, kann die Ausführung über ein entsprechendes Workflow-Tool exekutiert und somit signifikant vereinfacht werden. In diesem Fall erfolgt eine automatische Zuweisung von Teilaufgaben per Email, Statusberichte über alle Arbeitsschritte können einfach generiert werden und der manuelle Aufwand bei der Erstellung dieser Übersichten wird

minimiert. Eindeutig definierte Eskalationsszenarien und Vertreterregelungen, führen neben einer klaren Aufgabenverteilung auch zu höherer Datenqualität und einer besseren Transparenz.

Das Ergebnis: Erhebliche Zeiteinsparung in der Prozessausführung und signifikante Umsatzsteigerung

Durch den Einsatz einer leistungsstarken Software zur Prozessmodellierung und Workflow-Automatisierung, ist der zu erwartende ROI durch eine Verringerung von Redundanzen und Ineffizienzen oft bereits im ersten Jahr der Anschaffung zu erreichen – je nach Prozess sogar schon nach dem ersten gesteuerten Prozessdurchlauf. Ein verbesserter Kommunikations- und Informationsfluss zwischen den Beteiligten und standardisierte Abstimmungs- und Umsetzungsprozesse führen zu maximaler Transparenz und einer deutlich beschleunigten Prozessabwicklung. Dies spiegelt sich neben einer deutlich besseren Auskunftsfähigkeit gegenüber des Managements, insbesondere in einer Steigerung der Umsatzzahlen für das Unternehmen wider.

Die Tiba Technologieberatung berät ihre Kunden bei der Optimierung ihrer Prozesse und der Auswahl einer geeigneten Softwarelösung. Das Leistungsangebot wird von der Schulung der Mitarbeiter und der Begleitung bei der Implementierung der notwendigen Maßnahmen abgerundet.

Über den Autor



Daniel Kuisle ist seit 2015 als Berater für die Tiba Technologieberatung tätig. Seine Leidenschaft für das Thema Prozessberatung entwickelte der zertifizierte Projektmanagement-Fachmann (GPM) im Rahmen vorheriger Tätigkeiten bei der BMW M GmbH in Garching b. München sowie bei einem Hersteller von Workflow Lösungen.