



**INTARGIA**



PROZESS &  
KONZEPT

# **Geschäftsprozessmanagement**

## **Der INTARGIA-Ansatz**

Whitepaper

**Dr. Thomas Jurisch, Steffen Weber**

**INTARGIA Managementberatung GmbH**

Max-Planck-Straße 20

63303 Dreieich

Telefon: +49 (0)6103 / 5086-0

Telefax: +49 (0)6103 / 5086-45

E-Mail: [info@intargia.com](mailto:info@intargia.com)

Internet: <http://www.intargia.com>

## 1. Definition Geschäftsprozessorientierung

Traditionelle funktionsorientierte Geschäftsabläufe lassen sich erwiesenermaßen nicht in dem Umfang optimieren, der nötig wäre um die Effizienz und die Produktivität eines Unternehmens kontinuierlich und effektiv steigern zu können. Um wettbewerbsfähig zu bleiben und sich optimal im Markt positionieren zu können, ist es für heutige Unternehmen erforderlich die betrieblichen Abläufe prozessorientiert auszurichten. Ein Geschäftsprozess besteht aus einer zusammenhängenden, abgeschlossenen Folge von Tätigkeiten, die zur Erfüllung einer betrieblichen Aufgabe notwendig sind.

Prozessorientierung in einem Unternehmen bedeutet, dass das gesamte betriebliche Handeln als eine Kombination von verschiedenen Prozessen betrachtet wird. Eine besonders wichtige Rolle spielt hierbei die konsequente Orientierung an den Wünschen und Anforderungen der Kunden sowie die effektive Integration der Mitarbeiter auf allen Hierarchieebenen.

Die wichtigsten Ziele einer prozessorientierten Ausrichtung der Geschäftsabläufe sind:

- Erhöhung der Produktivität
- Kostensenkung
- Erhöhung der Kundenzufriedenheit,
- Minimierung von Durchlaufs- und Reaktionszeiten
- Verbesserung von Qualität und Qualitätssicherung.

## 2. Geschäftsprozessmanagement

Geschäftsprozessmanagement stellt die Verbindung zwischen der Strategieentwicklung auf der strategischen Ebene und den Workflows, Anwendungssystemen und der Organisation auf der operativen Ebene dar.

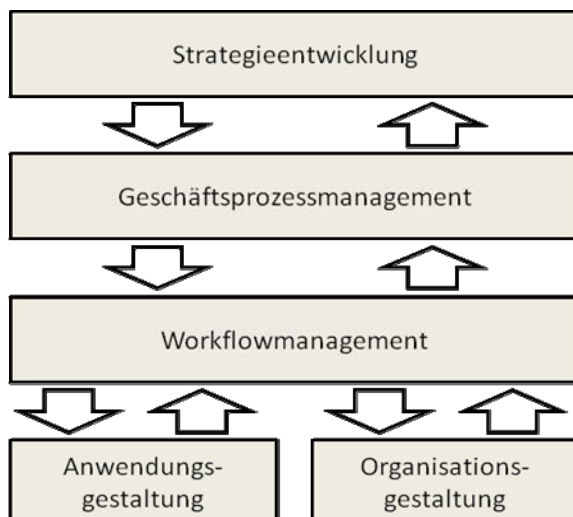


Abbildung 1: Integriertes Geschäftsprozess- und Workflowmanagement

Ein effektives Geschäftsprozessmanagement umfasst folgende Aufgaben:

- Prozessabgrenzung  
Ausgehend von der Unternehmensstrategie, den Geschäftsfeldern und ihren kritischen Erfolgsfaktoren werden im Rahmen der Prozessabgrenzung Prozesskandidaten für jedes Geschäftsfeld abgeleitet, evaluiert und für die Modellierung ausgewählt.
- Prozessmodellierung  
Die ausgewählten Geschäftsprozesse werden anschließend unter einer fachlich-konzeptionellen Perspektive grafisch dargestellt. Im Sinne eines kontinuierlichen Prozesses werden bestehende Prozesse kontinuierlich überarbeitet und optimiert.
- Prozesssteuerung  
Im Rahmen der Prozesssteuerung werden die Prozesse an vorzuziehenden Messgrößen für den Prozesserfolg, welche sich aus den kritischen Erfolgsfaktoren der jeweiligen Geschäftsfelder ableiten, ausgerichtet. Erfolgsdefizite, Schwachstellen und erkanntes Optimierungspotenzial führt wiederum zu einer Überarbeitung der Prozessmodellierung und kann ggf. Auswirkungen auf die Unternehmensstrategie haben.

Anschließend werden die Vorgaben des Geschäftsprozessmanagements in Workflows, also automatisierte, systemgestützte Prozessausführungen überführt, welche die Vorgaben für Anwendungs- und Organisationsgestaltung darstellen.

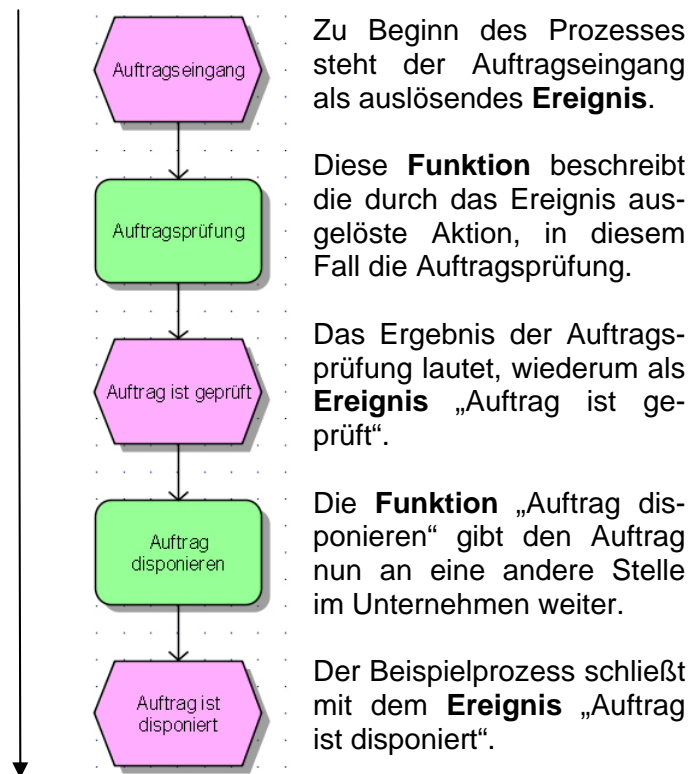
### **3. EPK – Der Standard für Geschäftsprozessmodellierung**

Um Geschäftsprozesse effizient zu gestalten und zu optimieren bedarf es einer strukturierten und systematischen Vorgehensweise. Hierzu werden in der Praxis zwei miteinander eng verbundene Methoden kombiniert. Zu Beginn wird im Rahmen einer Ist-Analyse der Status Quo der Geschäftsprozesse im Unternehmen aufgenommen. Die Erkenntnisse daraus werden im Rahmen der Analyse zum besseren Verständnis schon während der Aufnahme grafisch abgebildet und können anschließend als Basis für die Schwachstellenanalyse und Optimierung verwendet werden. Für die Modellierung und die Analyse von Geschäftsprozessen hat sich die Darstellungsweise der 'Ereignisgesteuerte Prozessketten (EPK)' als de facto-Standard etabliert. Mithilfe dieses Modellierungsansatzes kann ein grafisches Modell der Realität erzeugt werden, welches

- transparent und leicht verständlich ist,
- die jeweilige Prozessabfolge auf einfache Weise veranschaulicht,
- zur Vereinfachung der Kommunikation zwischen den Beteiligten beiträgt
- und als optimale Basis für die anschließende Analyse und Optimierung dient.

Wesentliches Kennzeichen der EPK ist die Abbildung der zu einem Prozess gehörenden Prozessschritte in deren zeitlich-logischer Abfolge. In einer EPK werden verschiedene Elemente wie z. B. Ereignisse, Funktionen und logische Verknüpfungen verwendet. Im Folgenden ein einfaches Beispiel für eine Prozesskette (detaillierte Informationen und ein ausführlicheres Beispiel für eine Prozesskette finden Sie im Anhang):

Der **Kontrollfluss** legt die zeitlich-logische Abfolge der einzelnen Prozessschritte fest.



#### 4. Vorteile der Nutzung von EPK

Geschäftsprozessmanagement mit EPK sind besonders gut geeignet

- zur einfachen, schnellen und übersichtlichen Darstellung von Geschäftsprozessen,
- zur Beteiligung aller am Prozess Beteiligten Abteilungen und Mitarbeiter,
- zur Simulation des korrekten Ablaufs von Prozessen,
- zu Analyse- und Optimierungszwecken
- und zur effektiven Darstellung der Unternehmensabläufe im Vorfeld einer Systemeinführung.

Ereignisgesteuerte Prozessketten ist die meistverbreitete und umfassendste Darstellungstechnik von Geschäftsprozessen. Hinzu kommt die hohe Benutzerakzeptanz der EPK durch ihre intuitive Verständlichkeit.

## 5. Der INTARGIA-Ansatz

Für Geschäftsprozessanalyse, -modellierung und –Optimierung setzen die Experten der INTARGIA Managementberatung GmbH konsequent auf die Nutzung von Ereignisgesteuerten Prozessketten.

INTARGIA unterstützt Sie in der Ist-Aufnahme Ihrer Prozesse, der Analyse von Schwachstellen und Verbesserungspotentialen und der effektiven Steuerung Ihrer Prozesslandschaft.

INTARGIA setzt in seinen Projekten konsequent auf Software des deutschen Marktführers für Geschäftsprozessmanagement, ARIS. Diese Vorgehensweise wurde von INTARGIA in zahlreichen Kundenprojekten erfolgreich eingesetzt und stetig weiterentwickelt, so dass wir heute aufgrund der umfangreichen Erfahrung auf diesem Gebiet über eine professionelle, vielfach erprobte und effiziente Methodik zurückgreifen können.

Hier einige unserer Referenzen auf dem Gebiet des Geschäftsprozessmanagements:



Haben Sie weitere Fragen zum INTARGIA-Ansatz für Geschäftsprozessmanagement, dann sprechen Sie uns gerne direkt an.

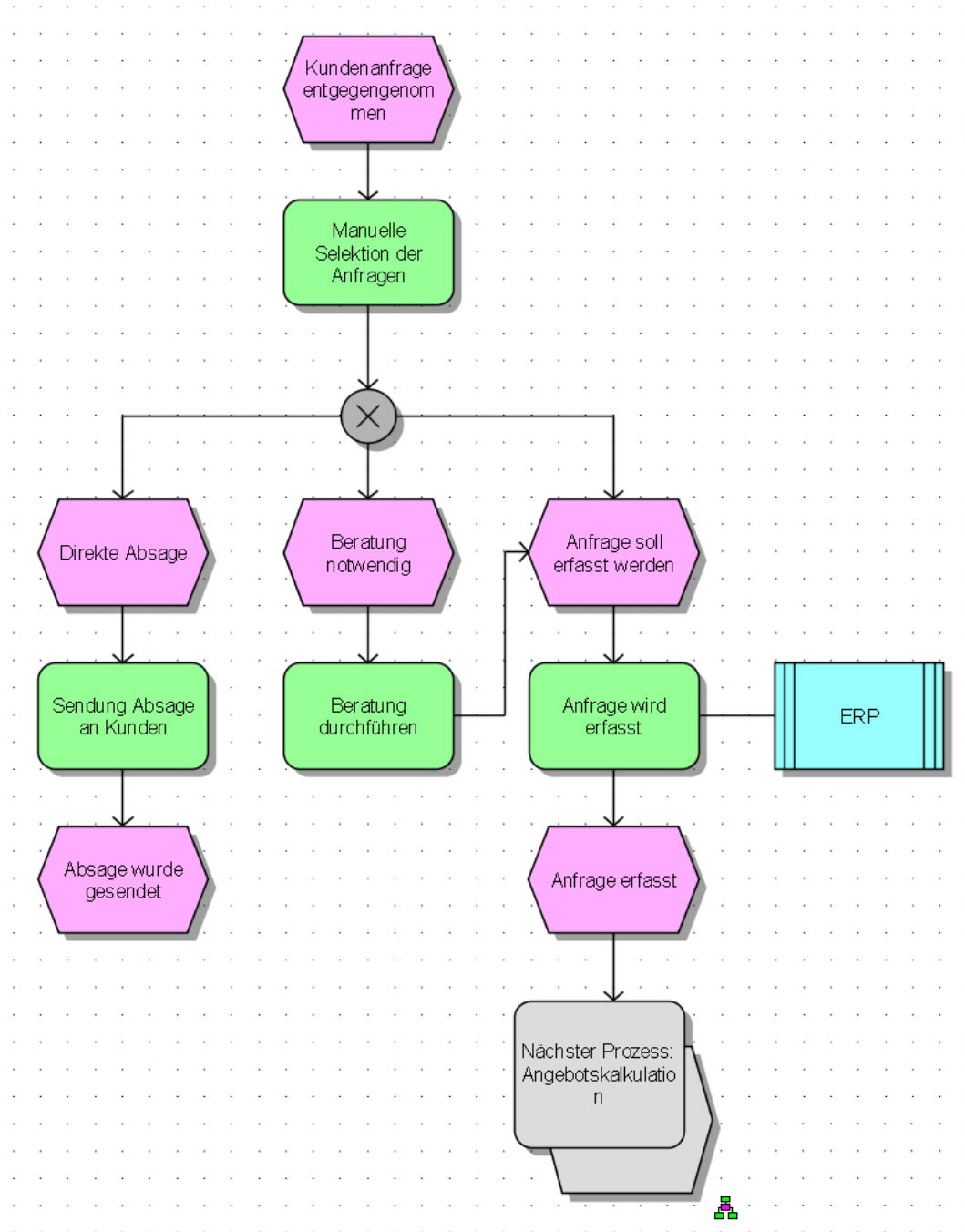
### Kontakt:

Dr. Thomas Jurisch  
Geschäftsführender Partner  
**INTARGIA Managementberatung GmbH**  
Max-Planck-Straße 20  
63303 Dreieich

Telefon: +49 (0)6103 / 5086-0  
Telefax: +49 (0)6103 / 5086-45  
E-Mail: [thomas.jurisch@intargia.com](mailto:thomas.jurisch@intargia.com)  
Internet: <http://www.intargia.com>

## Anhang – Beispiel einer Geschäftsprozessmodellierung

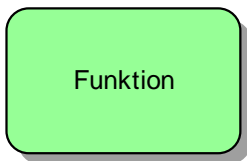
### A) Vereinfachte Darstellung des Geschäftsprozesses „Kundenanfrage“



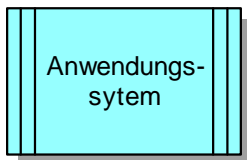
B) Legende der unter A) verwendeten Symbole



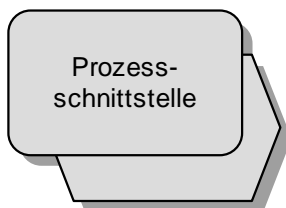
Ein **Ereignis** ist der Auslöser oder das Ergebnis eines Ablaufs. Beispielsweise Benutzer anlegen, Informationen überprüfen, Kundenanfrage eingegangen.



Eine **Funktion** repräsentiert eine fachliche, organisatorische oder technische Aufgabe, die von einer Organisationseinheit, zu einer Zeit, an einem Ort, manuell oder unterstützt durch das Informationssystem durchgeführt werden soll. Beispielsweise Informationen beschaffen, erforderliche Ressourcen ermitteln, Fehlende Daten identifizieren.



Ein **Anwendungssystem** stellt die IT-Unterstützung dar, welche Informationen in den Prozessfluss liefert oder von dort zur Verarbeitung erhält. Dies kann z. B. ein ERP- oder CRM-System sein.



**Prozessschnittstellen** sind eine Bündelung von Aktivitäten, die eine definierte Teilaufgabe in einem oder mehreren Geschäftsprozessen definieren, da sie innerhalb einer EPK einen Subprozess bzw. einen anderen Geschäftsprozess starten.

Es gibt mehrere Verknüpfungsmöglichkeiten bei der Darstellung von EPK:



- Der **UND-Operator** wird bei der Modellierung von EPK eingesetzt, wenn alle Fälle eintreten müssen.
- Der **ODER-Operator** wird bei der Modellierung einer EPK immer dann eingesetzt, wenn einer oder mehrere der modellierten Fälle eintreten können.
- Werden Funktionen mit dem **XOR-Operator** verknüpft, so muss bzw. darf nur eine der verknüpften Funktionen ausgeführt werden.