Global Process Impact Series

DIGITAL BUSINESS Transformation FOCUS WEEK

GPM Jetzt Starten

Erfolgsfaktoren zur erfolgreichen Implementierung von Prozessmanagement in Ihrem Unternehmen

Robert Strobl

Vorstand
BOC Group

Wilkommen!

MODERATOR

NADINE BRÄUNLING

BOC Group

REFERENT

ROBERT STROBL

VORSTAND

BOC Group

GPM Jetzt Starten

Erfolgsfaktoren zur erfolgreichen Implementierung von Prozessmanagement in Ihrem Unternehmen

Das erwartet Sie im heutigen Webinar

1

Das IT-gestützte Management Office der BOC Group
Prozessmanagement im Fokus – Integration mit weiteren Managementsystemen!

2

Motivation
Warum „strukturiertes“ Geschäftsprozessmanagement?

3

Der Prozessmanagement-Lebenszyklus (PMLC)
Machen Sie die Ergebniserzielung wiederholbar!

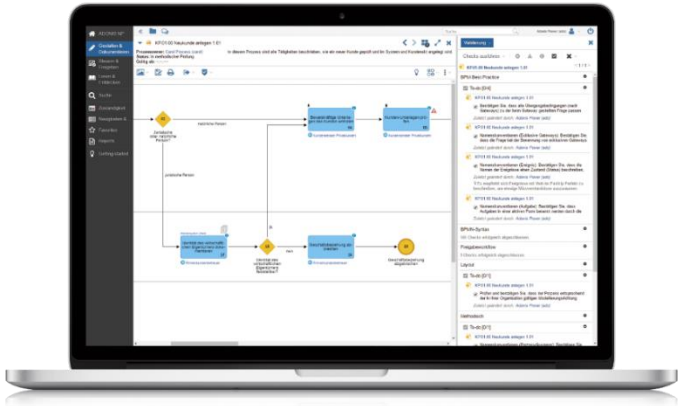
4

Die Phasen des Prozessmanagement-Lebenszyklus im Detail
Reifegrade und Best Practices – entwickeln Sie sich weiter!

Das IT-gestützte Management Office der BOC Group

AUDIT-READY

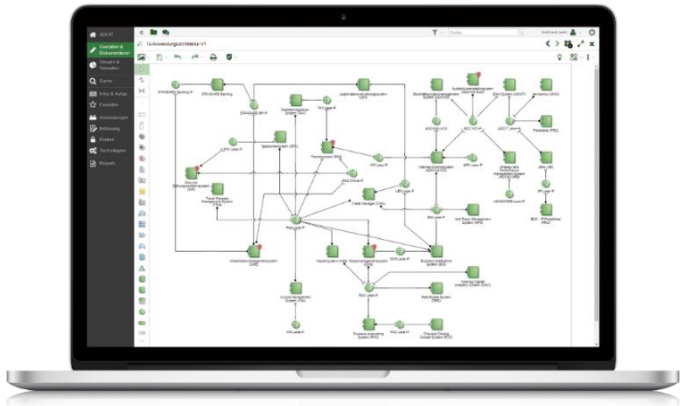
Geschäftsprozess-, GRC und Architekturmanagement der nächsten Generation



You host
(On-Premise)

ODER

We host
(SaaS)



Geschäftsprozessmanagement mit **ADONIS**

- Strategisches und operatives Geschäftsprozessmanagement
- BPMN, BPMN fit for business
- Prozesslandkarten
- Business IT Alignment, ITIL
- Governance, Risk und Compliance
- Analyse und Optimierung

Governance, **R**isk und **C**ompliance mit **ADOGRC**

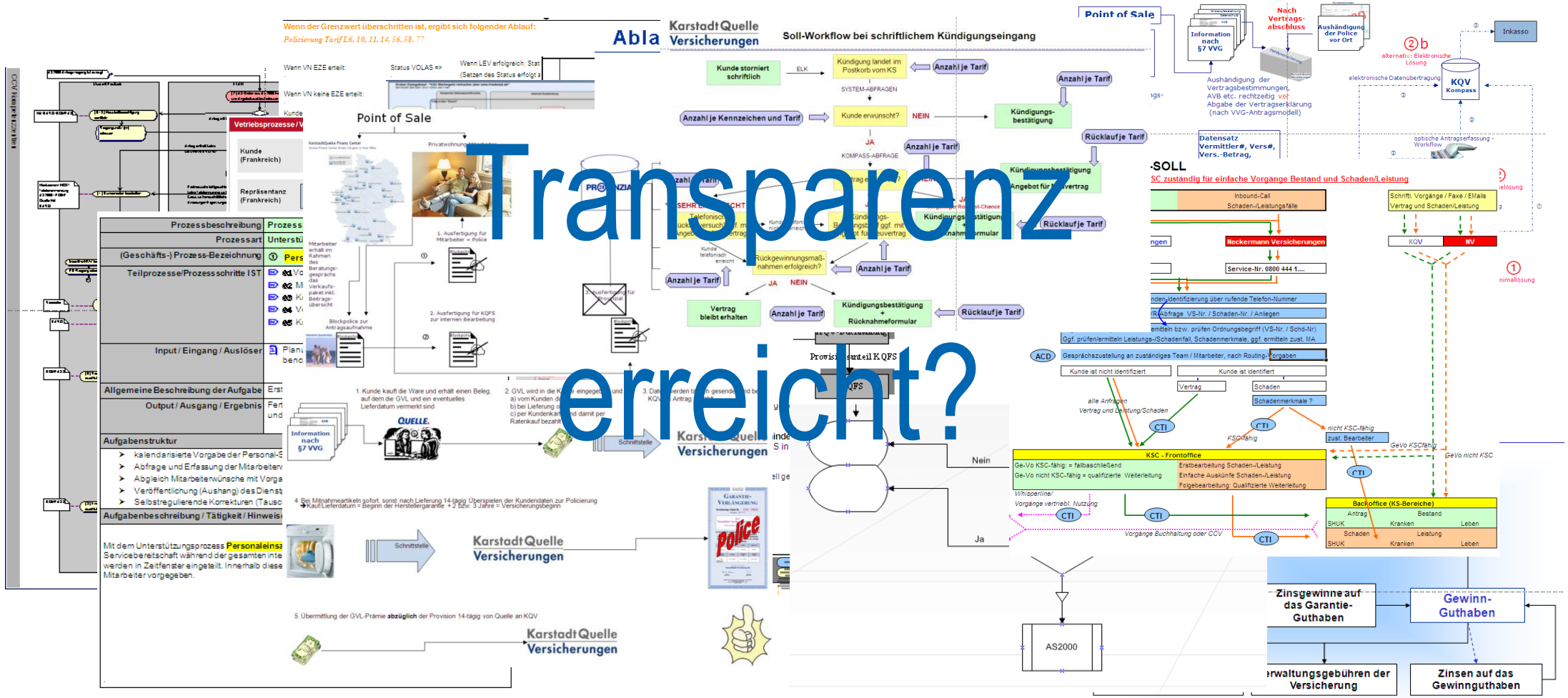
- Erfassung von Risikokatalogen
- Erfassung von Kontrollkatalogen
- Bewertung von Risiken, inkl. Historisierung und Workflows
- Bewertung von Kontrollen inkl. Historisierung und Workflows
- Duchführung von (Management-) Kontrollen

Enterprise Architecture Management mit **ADOIT**

- Unternehmensarchitekturmanagement
- TOGAF (The Open Group)
- Capability Management
- Business-, Service- und Technology Architecture Management
- Planung, Erfassung, Steuerung
- Kontextualisierung und Auswertung

Eine verständliche Sprache finden!

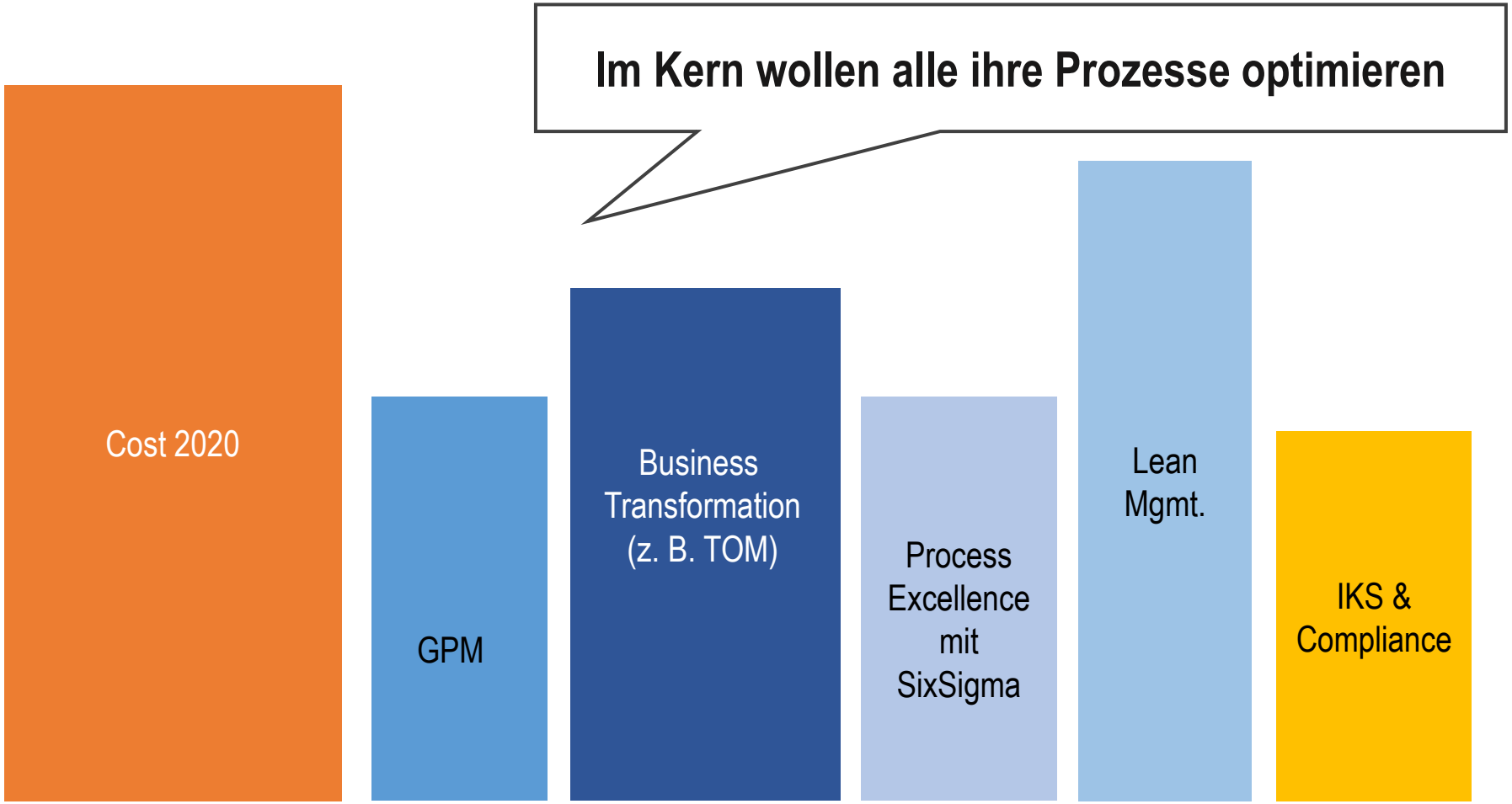
Status Quo: Fehlende Empfehlungen lassen zu viele Spielräume



Quelle: Hans Libor| Prozessmodellierung mit ADONIS | April 2009

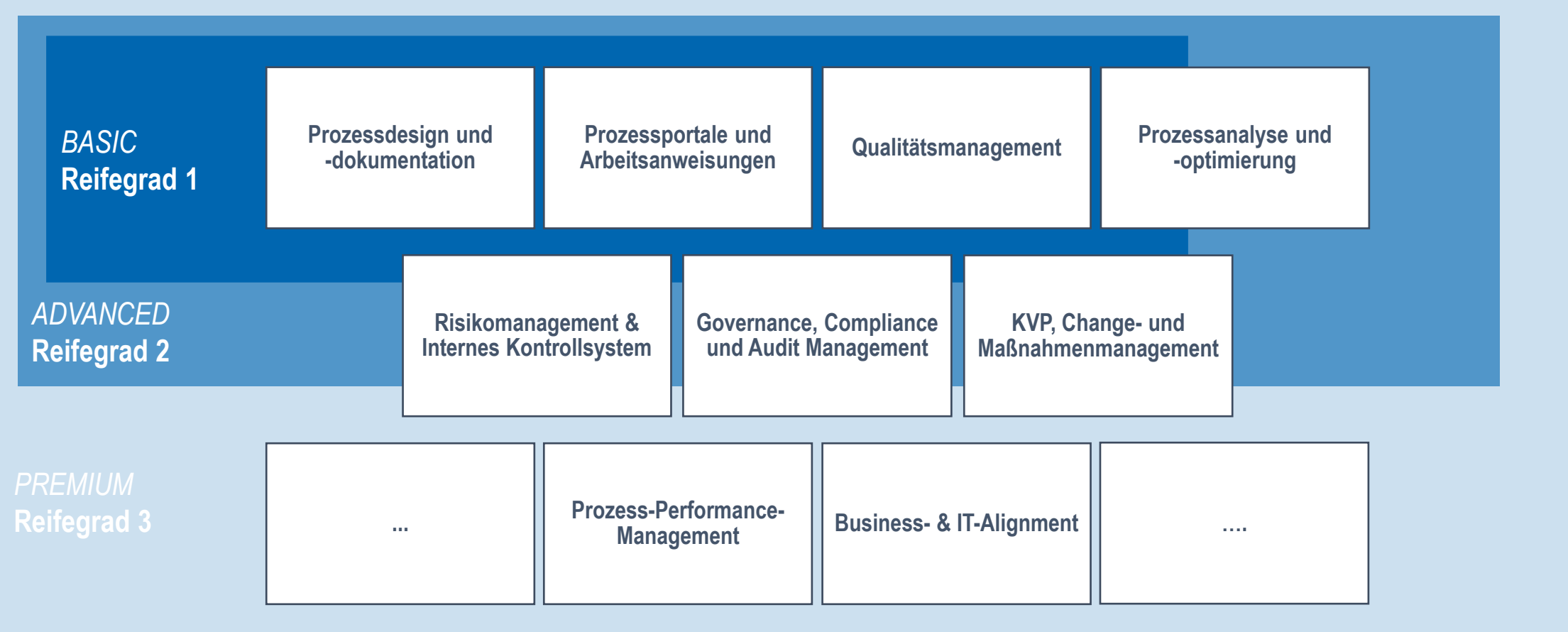
Silo-Denken vs. Integration der Managementsysteme

Status Quo: Projekt- bzw. Initiativensilos



Setzen Sie am Anfang Schwerpunkte!

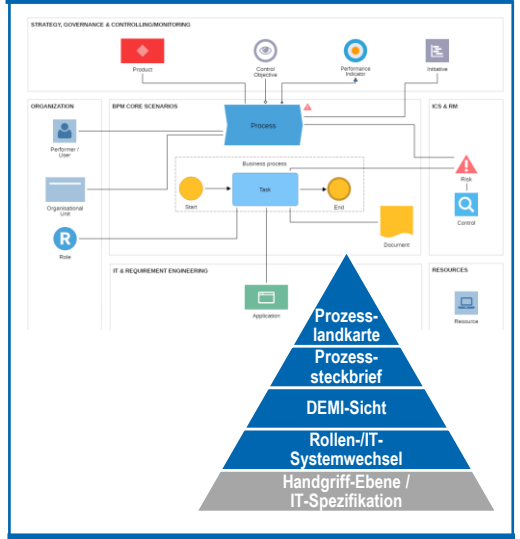
Um die Akzeptanz des Prozessmanagements in Unternehmen zu steigern und zusätzlichen Nutzen zu stiften, ist es sinnvoll das Prozessmanagement mit den **wesentlichen Fachbereichen**, **Anspruchsgruppen** und **Schwerpunkten** zu verknüpfen.



Wie starte ich meine Prozessmanagement-Initiative?

Wichtige Grundkonzepte zur Einführung von Prozessmanagement

Wie **erfasse** ich meine **Informationen**?

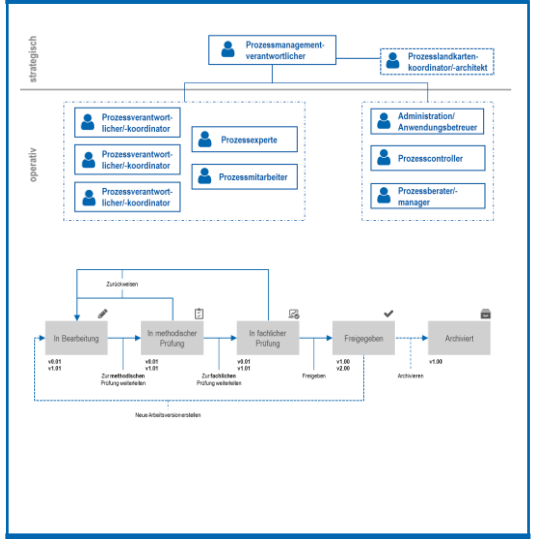


Modellierungsrichtlinen Methodenhandbuch

Wie steuere ich meine **Prozessarchitektur** und meine **Artefakte**?

Prinzipien und Vorgehensmodell

Wie **positioniere** ich mein GPM im Unternehmen?



Rollenkonzept und Verfahren

BOC Group + ADONIS Best-Practices

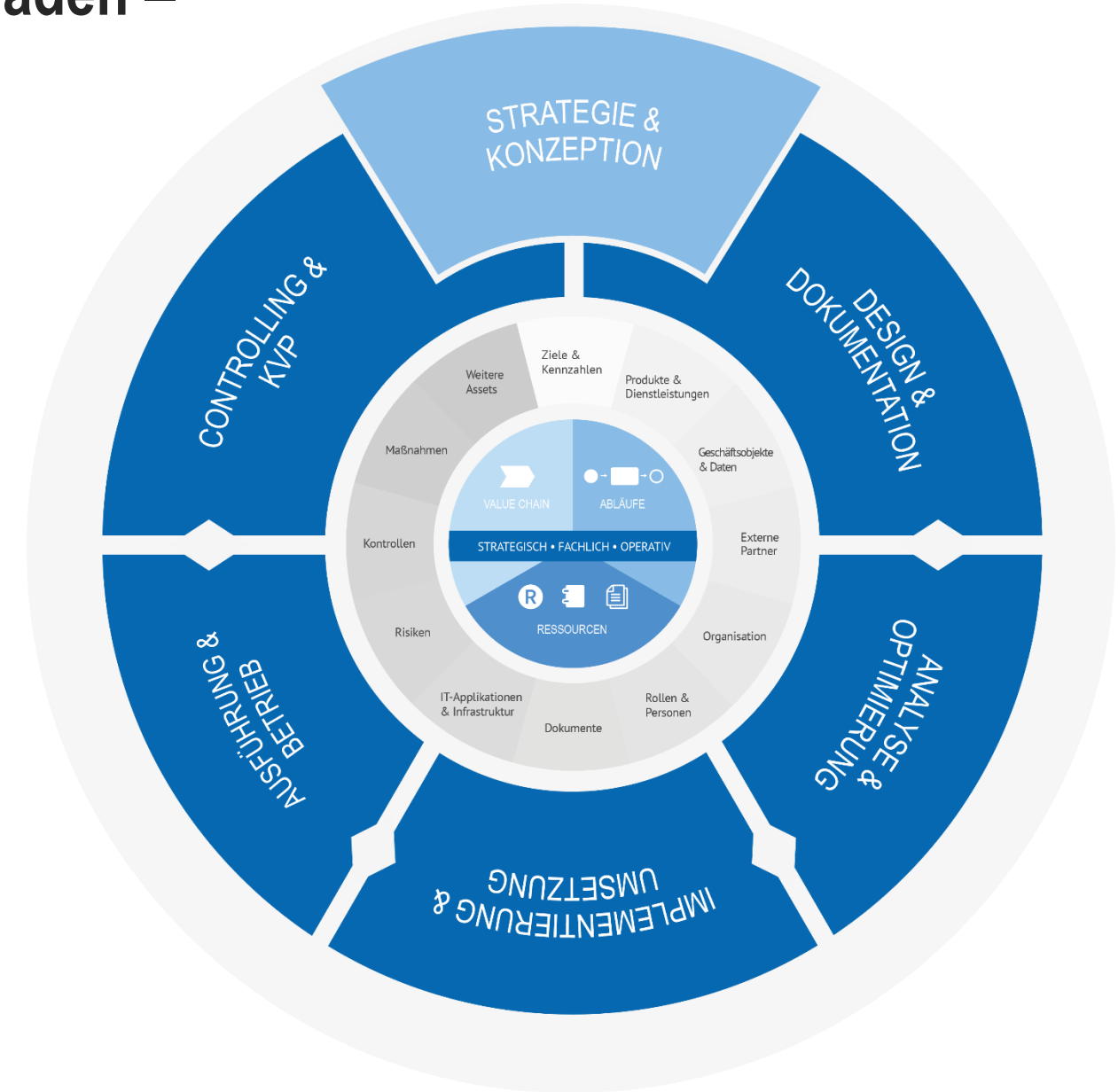
Ein Vorgehensmodell kann nie schaden –

Der Prozessmanagement-Lebenszyklus (PMLC)

- Rahmenbedingungen und Unternehmensziele sind einem stetigen Wandel unterworfen:
  - Notwendigkeit zur **kontinuierlichen Überprüfung und Anpassung der Prozesse** eines Unternehmens
- Dafür eignet sich ein **zyklisches Vorgehensmodell** wie der **Prozessmanagement-Lebenszyklus**.

Der Prozessmanagement-Lebenszyklus

- ermöglicht eine …
  - … **kontinuierliche Verbesserung** der Prozesse im gesamten Unternehmen
  - … Ausweitung von **Best Practice-Ansätzen**



Strategie & Konzeption des Prozessmanagements

- *Konzeption des Rahmenwerks und der Schwerpunkte*
- *Organisation des Prozessmanagements*
- *Definition und Konkretisierung des Vorgehensmodells*
- *Definition der Ziele des Prozessmanagements*

BASIC
Reifegrad 1
= Mindestvoraussetzungen

- **Vorgehensmodell** definieren und **Rollenkonzept** erarbeiten
- **Definition von Prozessmodellierern** und –dokumentatoren
  + zumindest Definition von **Ansprechpartnern** pro Prozess auf 2. Ebene der Landkarte
- **Inhaltliche Abstimmung** in der Erstellung und Modellierung
- Festlegung des absoluten **Minimums an Modellierungsrichtlinien** für Ablaufmodelle
- Existenz einer **Strategie zum Thema Prozessmanagement**

Weitere Reifegrade

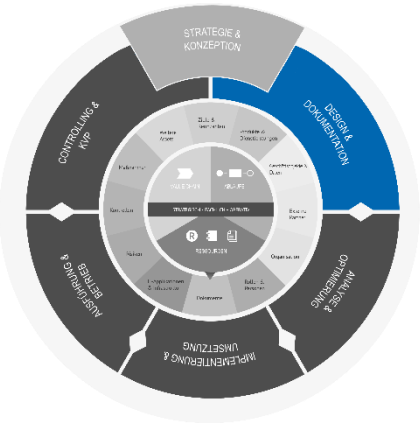
ADVANCED
Reifegrad 2

- Definition und Verankerung von **Prozessverantwortlichen**
- **Aufzeigen von potentiellen Konfliktstrategien** zwischen Aufbau- & Ablauforganisation
- Aufbau bzw. Existenz eines **GPM-Office / BP Center of Excellence**
- u.v.m.

PREMIUM
Reifegrad 3

- Implementierung einer **Steuerungsrunde**
- Verankerung von **Prozesszielen in den MbO's**
- u.v.m.

Phase 2: Design & Dokumentation



- *Erhebung der Informationen zur Dokumentation des IST-Zustands*
- *Modellierung, Dokumentation und Pflege der IST-Prozesse*
- *Erhebung und Strukturierung der wichtigsten Assets: Rollen, Dokumente, IT-Systeme*

BASIC
Reifegrad 1
= Mindestvoraussetzungen

- **Unternehmensweite Prozesslandkarte auf der 1. Ebene**
  + wichtigste Prozesse auf den **Landkarten der 2. Ebene**
- **Ausgewählte Detailprozesse** in BPMN-Darstellung modellieren
- Grundlegende **Assets strukturiert erheben und pflegen**
- Grundlegende **Assets** den Prozessen korrekt **zuordnen**
- Grundlegende **Modellierungsrichtlinien** einhalten

Weitere Reifegrade

ADVANCED
Reifegrad 2

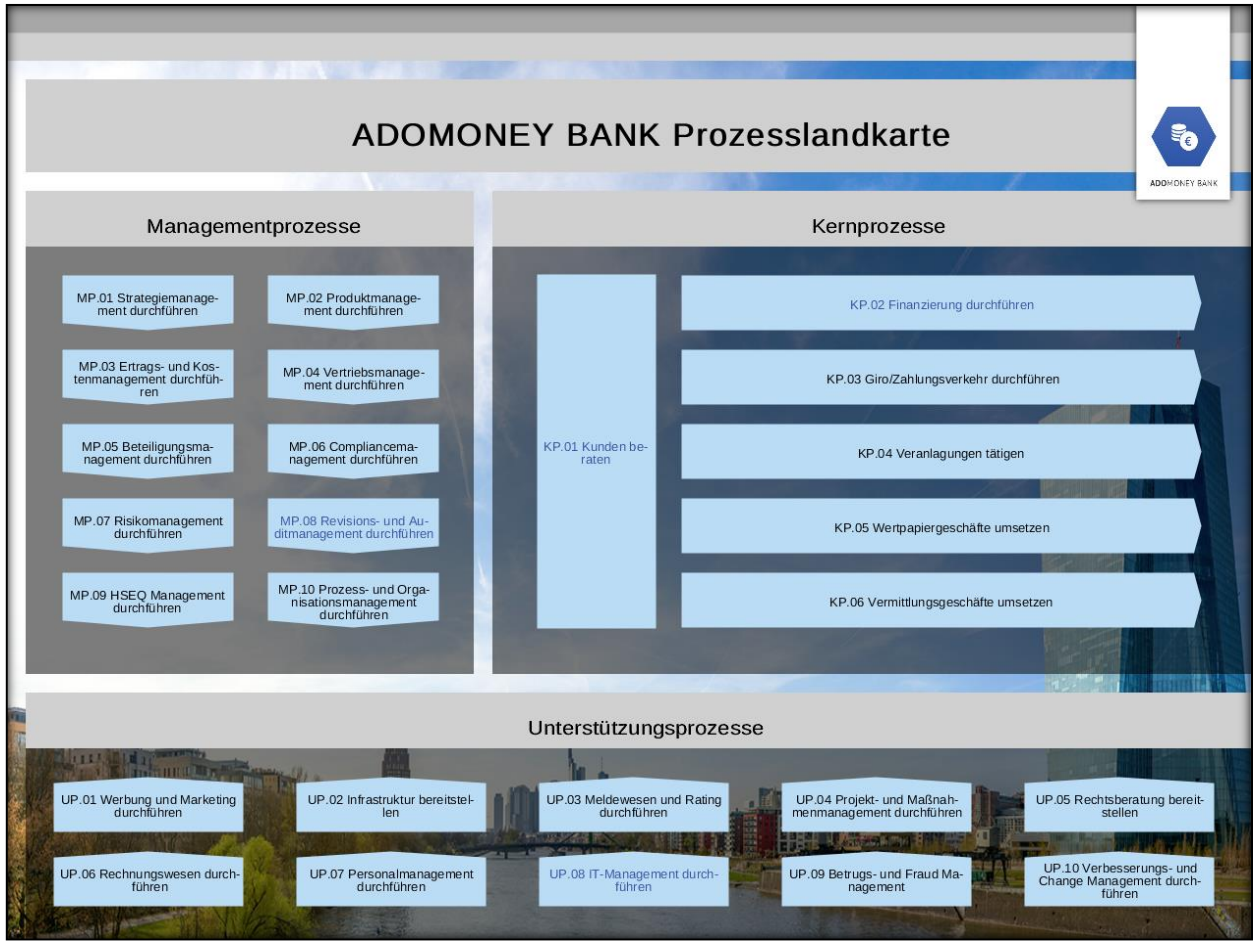
- Einbezug **weiterer Stakeholder** in die Prozessmodellierung – **kollaboratives Erstellen**
- Erfassung Assets aus „nahen“ Managementsystemen: **Risiken und Kontrollen**
- **Weiterführende Modellierungsrichtlinien** und Dokumentationsvorgaben
- u.v.m.

PREMIUM
Reifegrad 3

- Erweiterung der Prozesse um Assets aus weiteren Managementsystemen (z. B. **Kontrollziele**)
- **Integration von strategischen Sichten in die Prozesslandkarte (TOM-Konzept)**
- Umfang und Breite des Asset-Repositories geht **über den klassischen Prozessfokus hinaus**
- u.v.m.

Best Practice: Prozesslandkarte festlegen

Erste Ebene der Prozesslandkarte: Referenzprozesslandkarte Banken



Darstellung aller wesentlichen Prozessarten

Gliederung in:

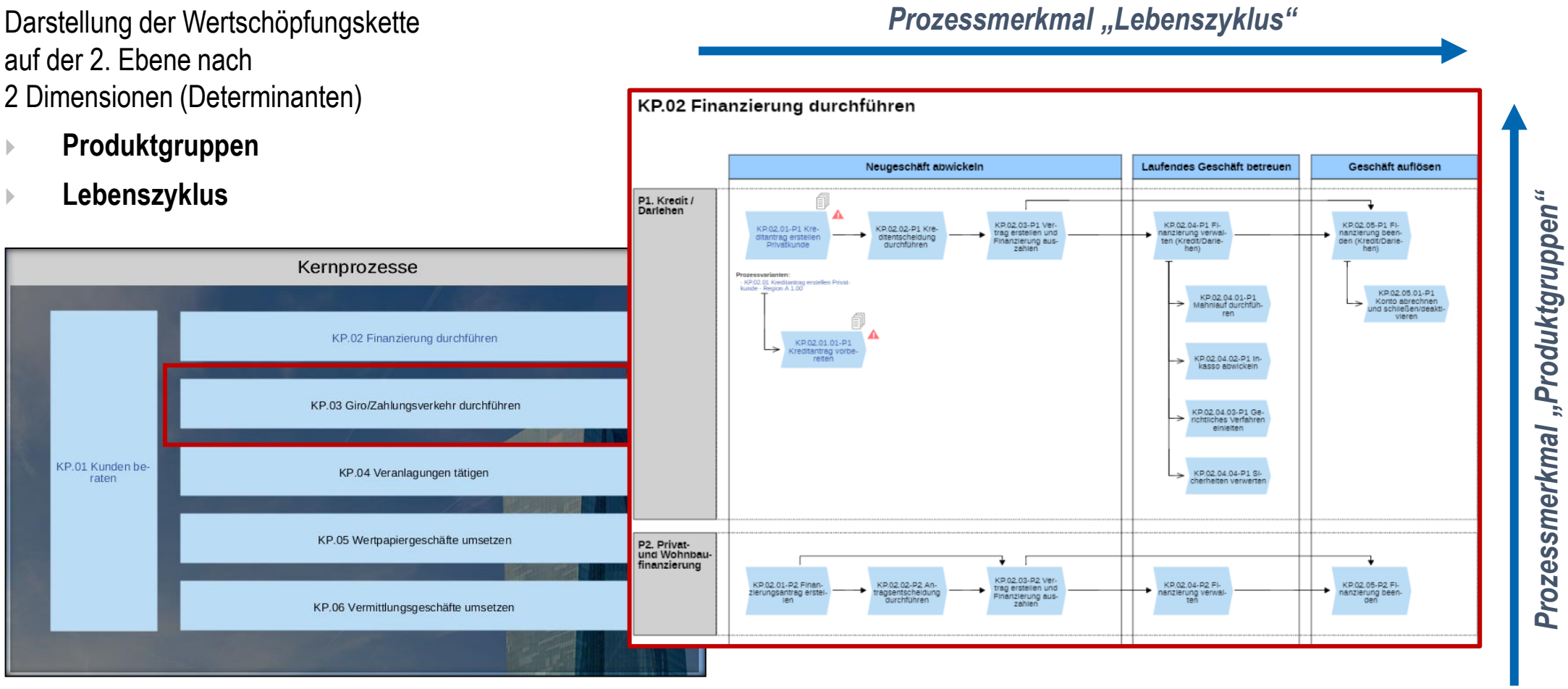
- **Kernprozesse**
- **Managementprozesse**
- **Supportprozesse**

Best Practice: Prozesslandkarte festlegen

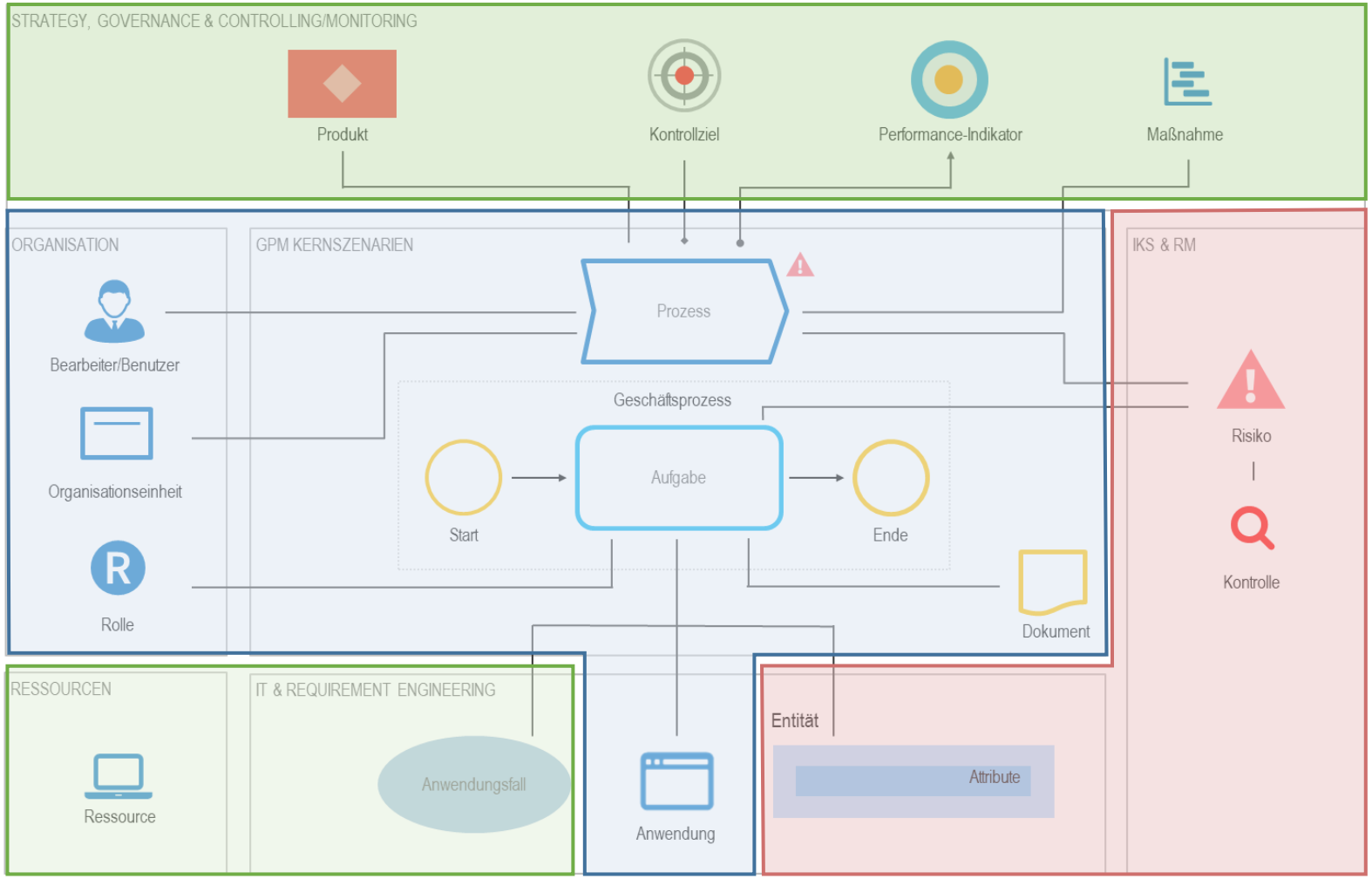
Weitere Ebenen der Referenzprozesslandkarte: Referenzprozesslandkarte Banken

Darstellung der Wertschöpfungskette
auf der 2. Ebene nach
2 Dimensionen (Determinanten)

- **Produktgruppen**
- **Lebenszyklus**



Best Practice: Modellierungsmethode festlegen



R1

Einführungsphase

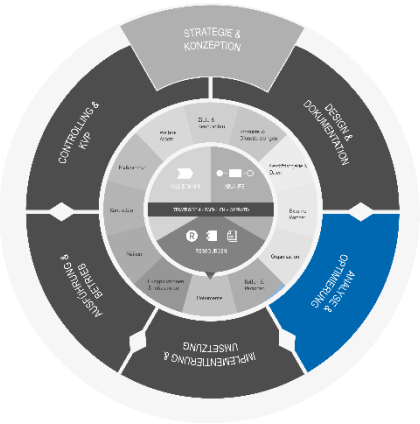
R2

Erweiterungsphase

R3

Integrationsphase

Phase 3: Analyse & Optimierung



- *Analyse der IST-Prozesse hinsichtlich Verbesserungspotentiale*
- *Standardisierung und Vereinheitlichung der IST-Prozesse*
- *Erarbeitung von SOLL-Prozessen bzw. SOLL-Prozessvarianten*

BASIC
Reifegrad 1
= Mindestvoraussetzungen

- **Prozessvarianten standardisieren**
- **Quick Wins** aus der IST-Modellierung festhalten (Rollenwechsel / Schnittstellen)
- **Dokumentenverwendung prüfen** und ggf. vereinheitlichen
- Formulare und Templates standardisieren

Weitere Reifegrade

ADVANCED
Reifegrad 2

- **Strukturierte Prozessanalyse** und **-optimierung** (Checklisten)
- Medienbrüche, Abteilungswechsel und Schnittstellen analysieren
- **Optimierungsvorgaben** und **-richtlinien** für SOLL-Prozesse
- u.v.m.

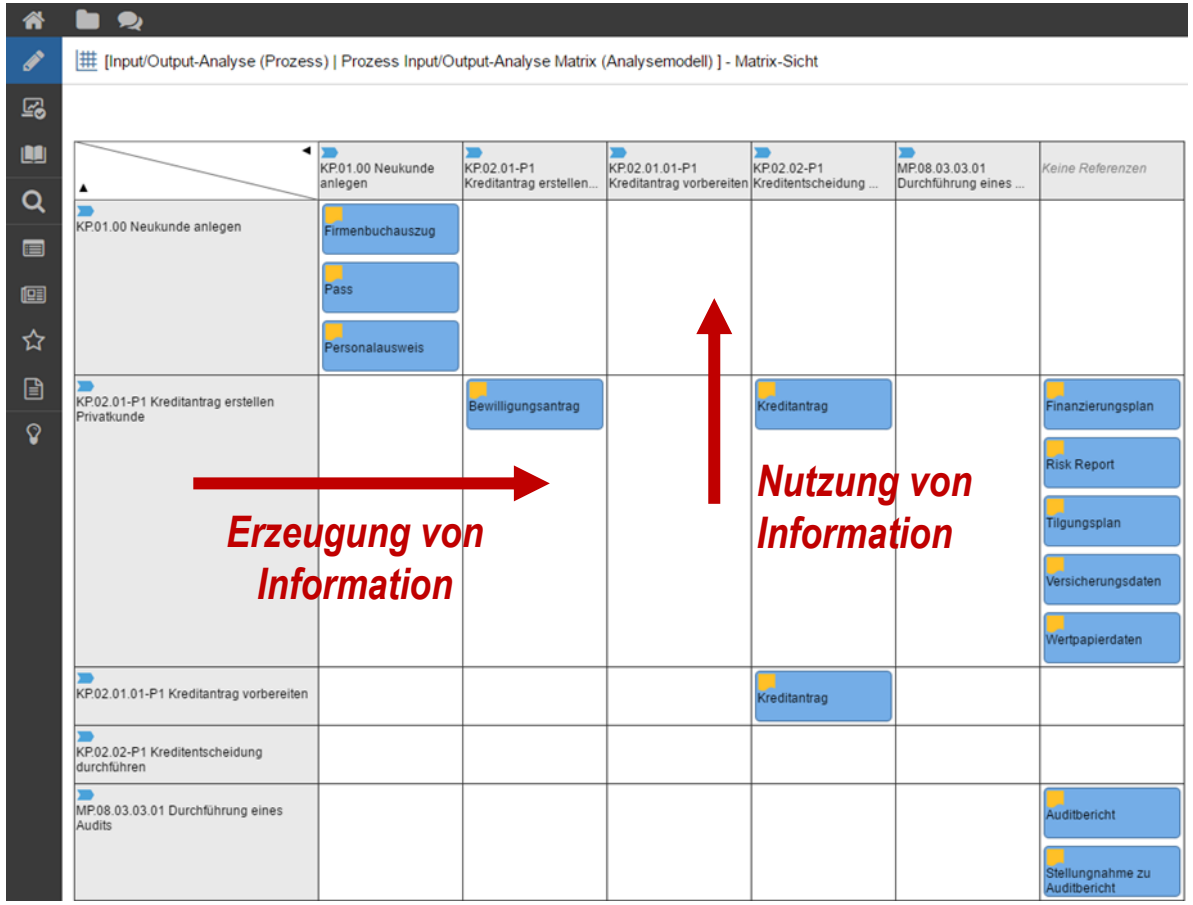
PREMIUM
Reifegrad 3

- **Bewertung der SOLL-Varianten** und deren Umsetzungshorizont
- Festlegung von **zentralen Messgrößen** des Prozesses (Zeit, Qualität, Kosten)
- Erweiterung in Richtung Potenzialanalyse und Potentialrealisierung
- u.v.m.

Best Practice: Dokumenten-Verwendung analysieren

Strukturierung und Ordnung der relevanten Input- und Output-Informationen

- In welchem Prozess wird welche Information erzeugt?
- In welchen Prozessen werden die Informationen benötigt?
- Können Medienbrüche identifiziert werden?

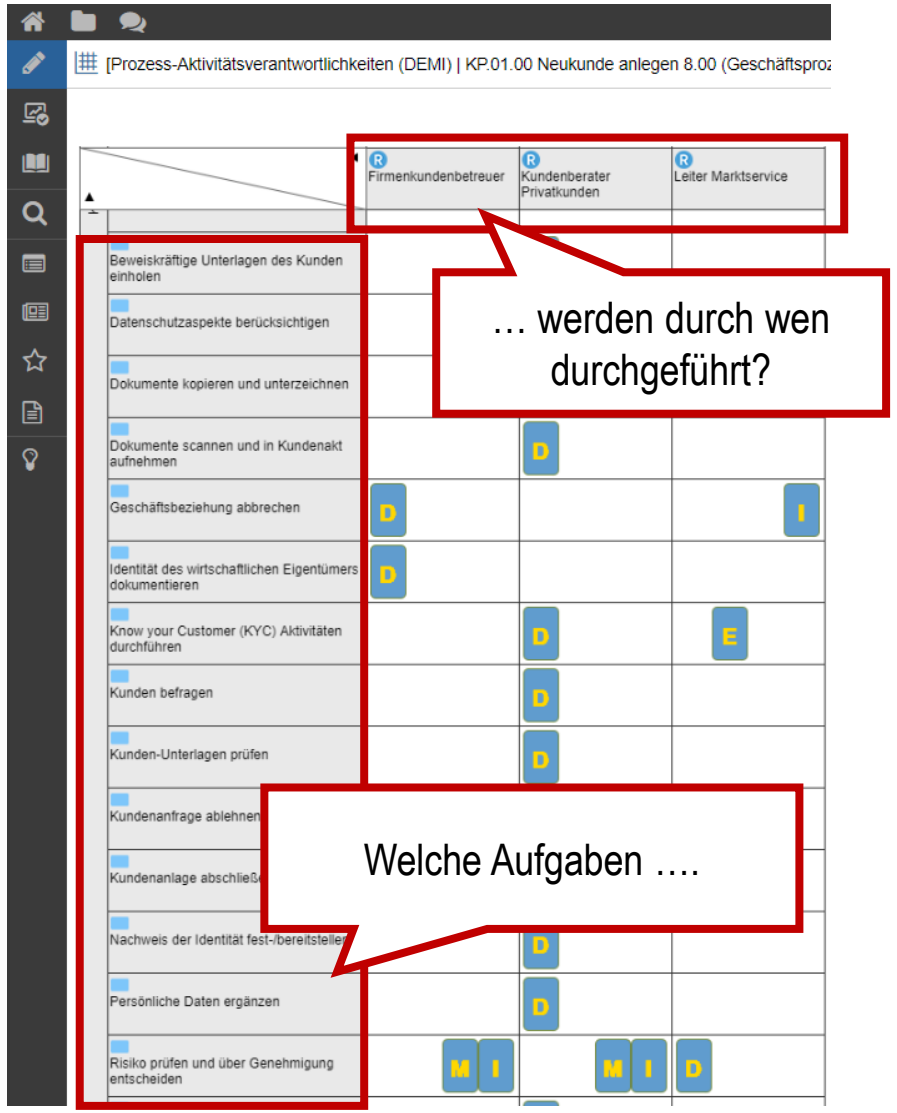


Best Practice: DEMI-Matrix diskutieren

Welche Organisations- und Rollenwechsel finden im Prozess statt?

- **Welche Rollen / Organisationseinheiten sind in welchen Aktivitäten beteiligt:**
  - Durchführungsverantwortung
  - Ergebnisverantwortlich / Entscheidend
  - Mitwirkend
  - Zu Informieren

- **Quick-Win Möglichkeiten:**
  Einfache Reduktion der Rollenwechsel möglich?



Phase 4: Implementierung & Umsetzung

- *Einführung der SOLL-Prozesse in organisatorischer Hinsicht*
- *Einführung der SOLL-Prozesse in technischer Hinsicht*
- *Die SOLL-Prozesse werden „gelebt“ und sind ab nun die neuen IST-Prozesse*

BASIC
Reifegrad 1
= Mindestvoraussetzungen

- (zumindest informelle) **Abstimmung vor Inkraftsetzung des Prozesses** mit den benannten Ansprechpartnern
- Freigabe **mit einfachen Sign-Off Verfahren**
- Definieren der Gültigkeit („**Ablaufdatum**“) der publizierten Prozesse
- Integration von **operativen Dokumenten** (Arbeitsanweisungen, Richtlinien) in die Prozessdokumentation

Weitere Reifegrade

ADVANCED
Reifegrad 2

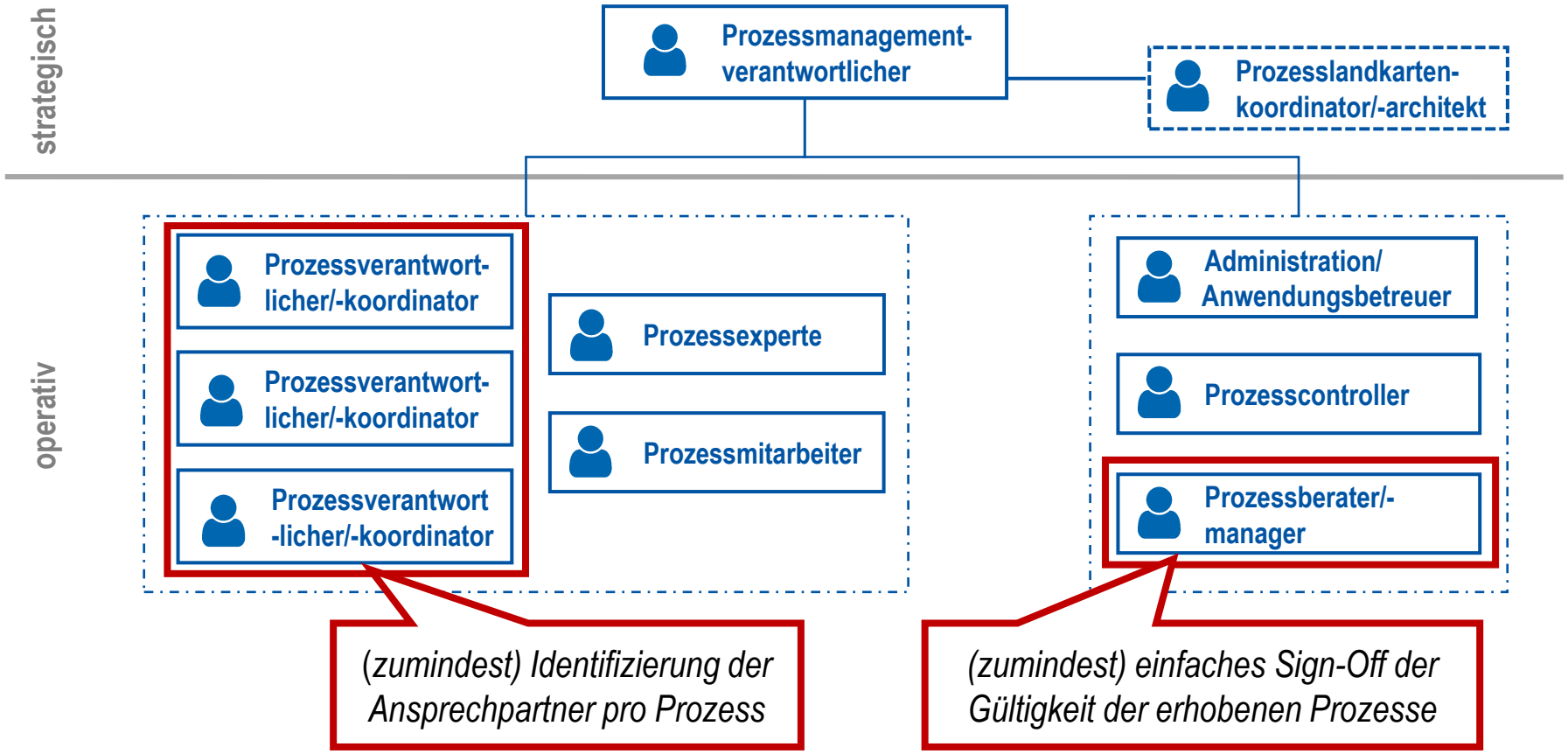
- **Klarer 2-stufiger Prozessfreigabe-Workflow** inklusive Validierung
- Implementierte **Wiedervorlagemechanismen** inkl. Notifikation
- Schulungen von Prozessänderungen auf Basis der publizierten Prozessdokumentation
- u.v.m.

PREMIUM
Reifegrad 3

- Erste Vorkehrungen zur **Messung der zentralen Messgrößen** des Prozesses (Zeit, Qualität, Kosten)
- **Integriertes Maßnahmenmanagement**: Erstellung und Verfolgung
- Prozessoptimierung ist mit **Business- & IT-Alignment** verzahnt
- u.v.m.

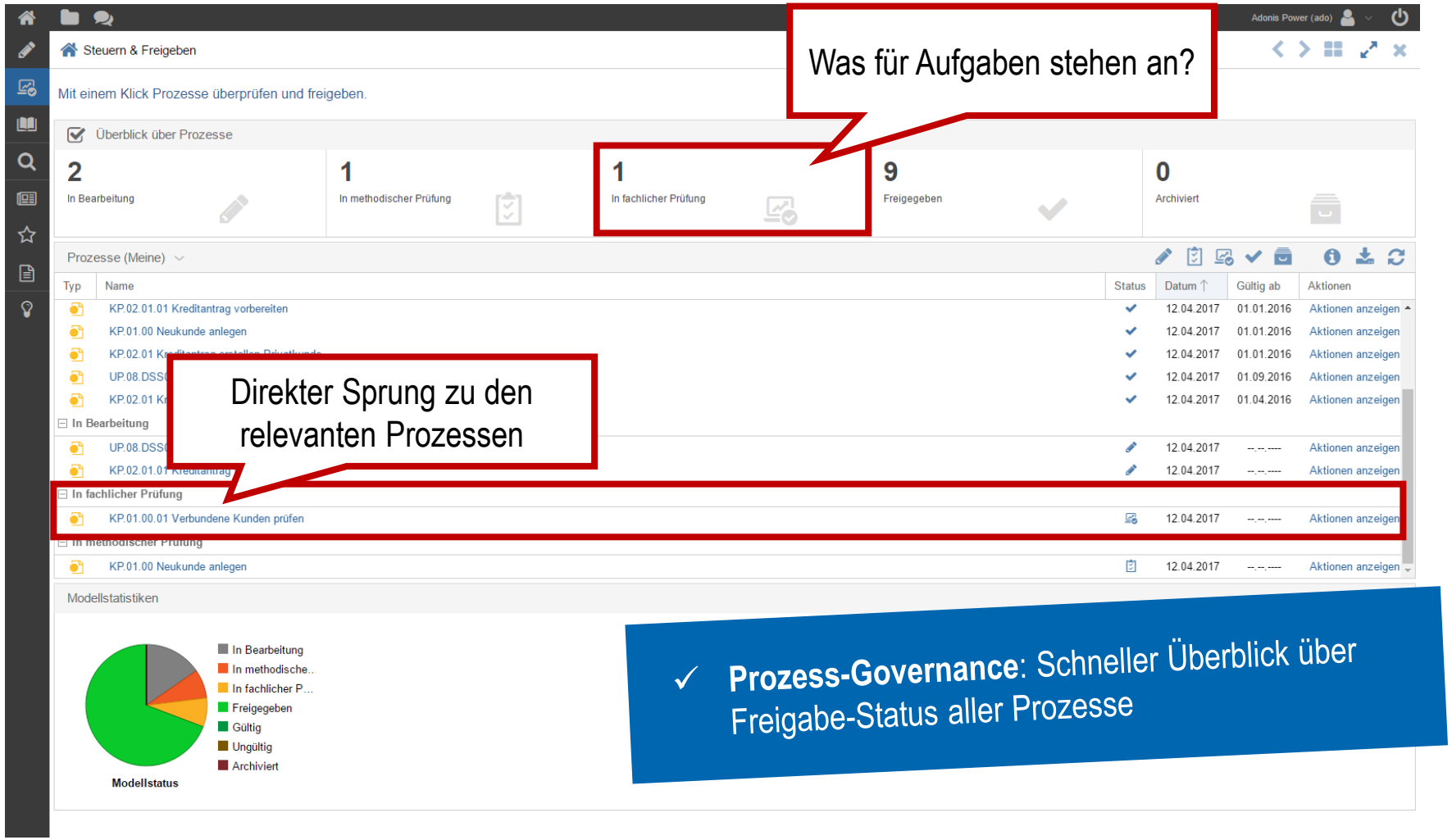
Best Practice: Rollen im Prozessmanagement

Überblick



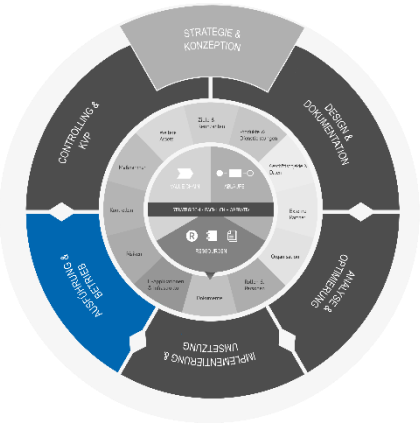
Best Practice: Dashboard für Prozessverantwortliche

Freigabe- und Versionierungsverfahren



✓ **Prozess-Governance**: Schneller Überblick über Freigabe-Status aller Prozesse

Phase 5: Ausführung & Betrieb



- *Durchführung der jeweils geltenden IST-Prozesse im täglichen Geschäft in organisatorischer und technischer Hinsicht*
- *Aufzeichnung von Daten für das Prozesscontrolling*

BASIC
Reifegrad 1
= Mindestvoraussetzungen

- **Nutzung des Prozessportals und der Arbeitsanweisungen** („Schriftlich fixierte Ordnung“) in Form von Prozessbeschreibungen, Standard Operating Procedures, Richtlinien und Verfahrensbeschreibungen
- **Aufruf von Dokumenten** (Arbeitsanweisungen, Formulare, Templates) aus der Prozessdokumentation in der Prozessdurchführung

Weitere Reifegrade

ADVANCED
Reifegrad 2

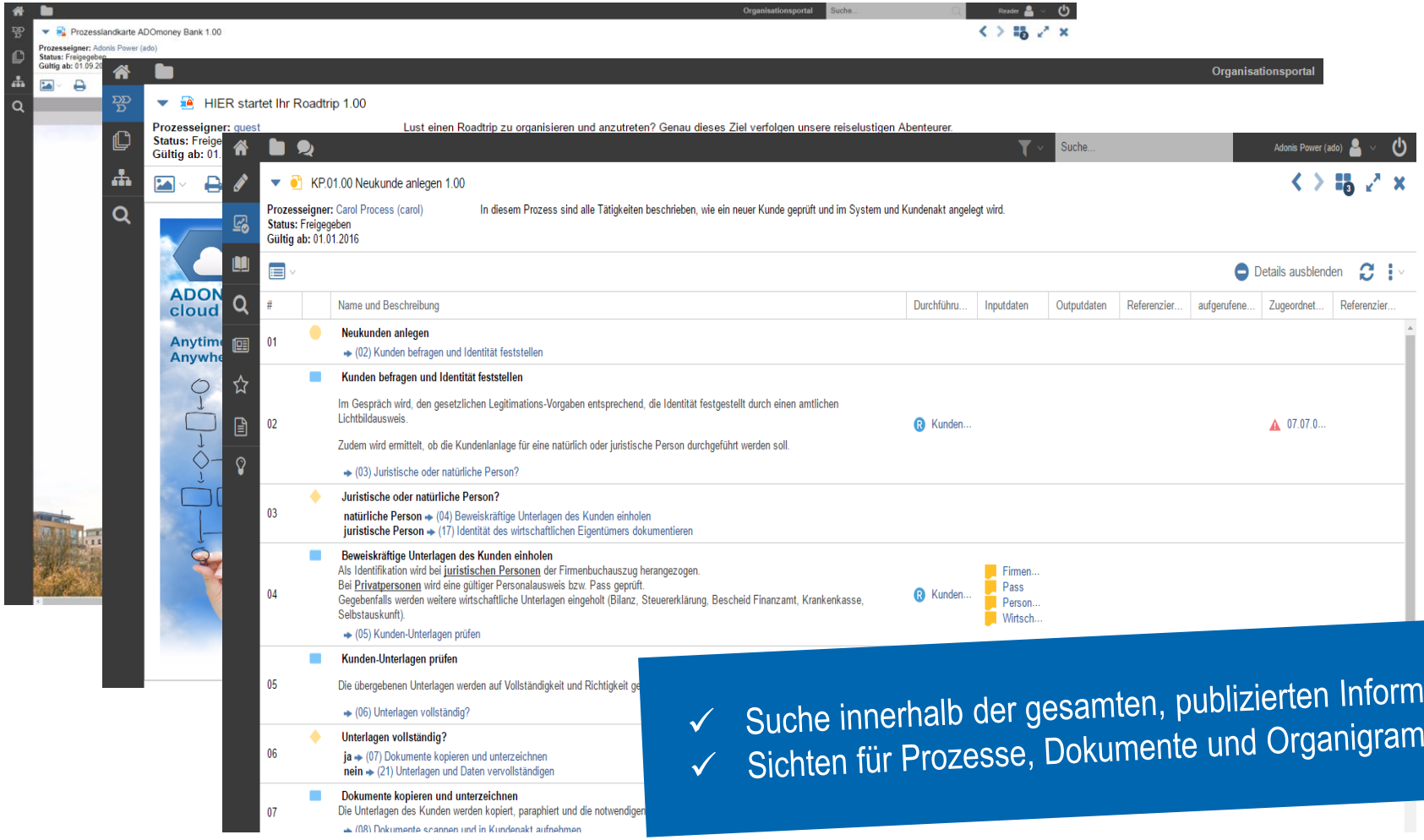
- Nutzung **personalisierter Prozessportale** (rollenspezifische Sichten)
- Nutzung des Portals durch Stakeholder, um **Feedback zu den Prozessen** einbringen zu können
- u.v.m.

PREMIUM
Reifegrad 3

- Durchgängige, **automatisierte Messung von Prozesskennzahlen** aller Schlüsselprozesse während der Ausführung
- Folgen von **EDV-Systemaufrufen** aus der Prozessdokumentation
- u.v.m.

Best Pratice: Nutzung des Organisationsportal

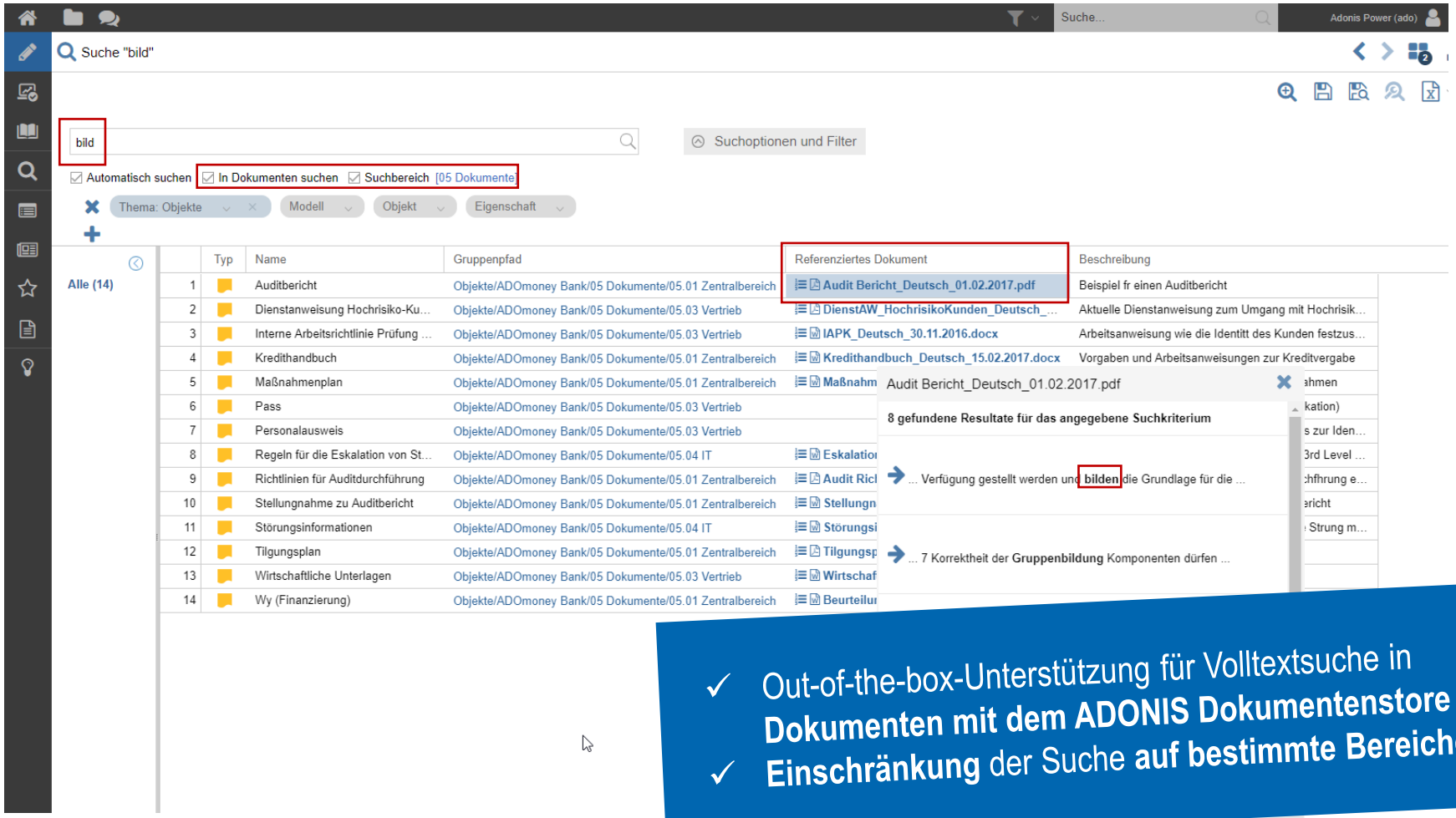
Prozessdokumentation und Arbeitsanweisungen verfügbar für alle relevanten Mitarbeiter



- ✓ Suche innerhalb der gesamten, publizierten Information
- ✓ Sichten für Prozesse, Dokumente und Organigramme

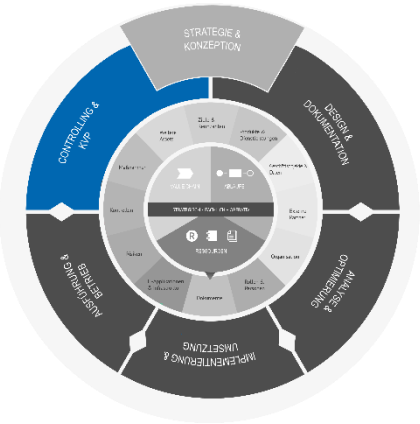
Best Pratice: Aufruf von relevanten Dokumenten in der täglichen Arbeit

Kein mühsames Suchen, sondern direktes Aufrufen



- ✓ Out-of-the-box-Unterstützung für Volltextsuche in **Dokumenten mit dem ADONIS Dokumentenstore**
- ✓ **Einschränkung** der Suche **auf bestimmte Bereiche**

Phase 6: Controlling & KVP



- *Laufende Auswertung der Kennzahlen und Steuerung der IST-Prozesse*
- *Abgleich der Auswertung hinsichtlich der definierten Prozessziele und Zielwerte für Kennzahlen*
- *Performanceanalyse als Grundlage für weitere Optimierungen*

BASIC
Reifegrad 1
= Mindestvoraussetzungen

- Ermöglichen und Einholen von **Feedback und Verbesserungsvorschlägen**
- **Erstes Assessment** von Prozessvorgaben in Form von Kontrollzielen
- Regelmäßiges Prüfen und **Bestätigen der Gültigkeiten und Aktualität**
- **Abgleich** der Prozessdokumentation mit der **eigentlichen Prozessausführung**

Weitere Reifegrade

ADVANCED
Reifegrad 2

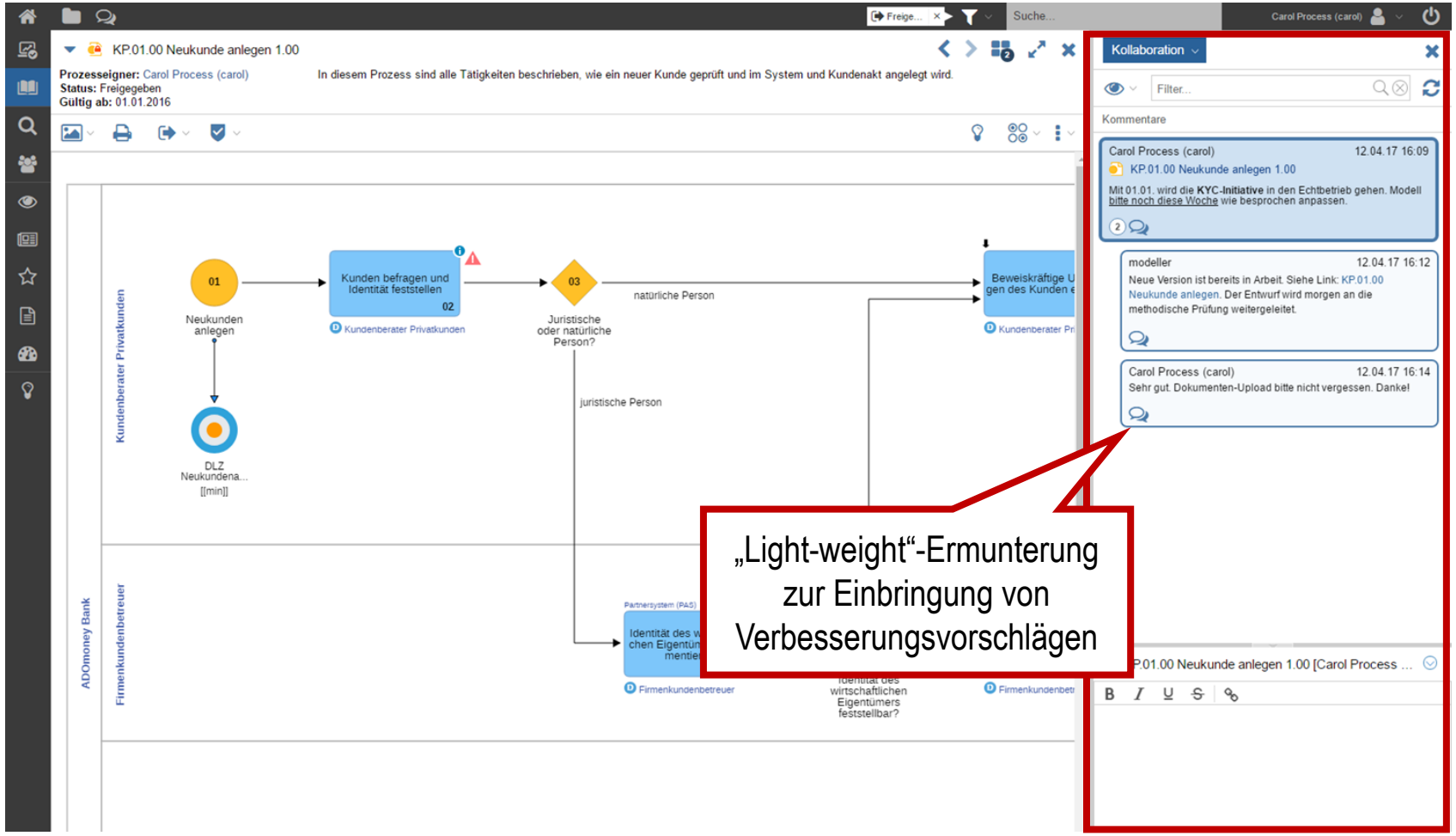
- (Vereinzelte) **Analyse** des Monitorings **von Prozesskennzahlen**
- (Vereinzeltes) **Ableiten von Maßnahmen** im Zuge des KVP
- u.v.m.

PREMIUM
Reifegrad 3

- Durchgängiges, laufendes **Controlling aller relevanten Prozesskennzahlen**
- **Tracking von Optimierungs-Maßnahmen** zu einzelnen Prozessen (projekthaft)
- Einbezug der Prozesse / Prozessbereiche im Rahmen der **Unternehmensziele**
- u.v.m.

Best Pratice: Einholen von Verbesserungsvorschlägen

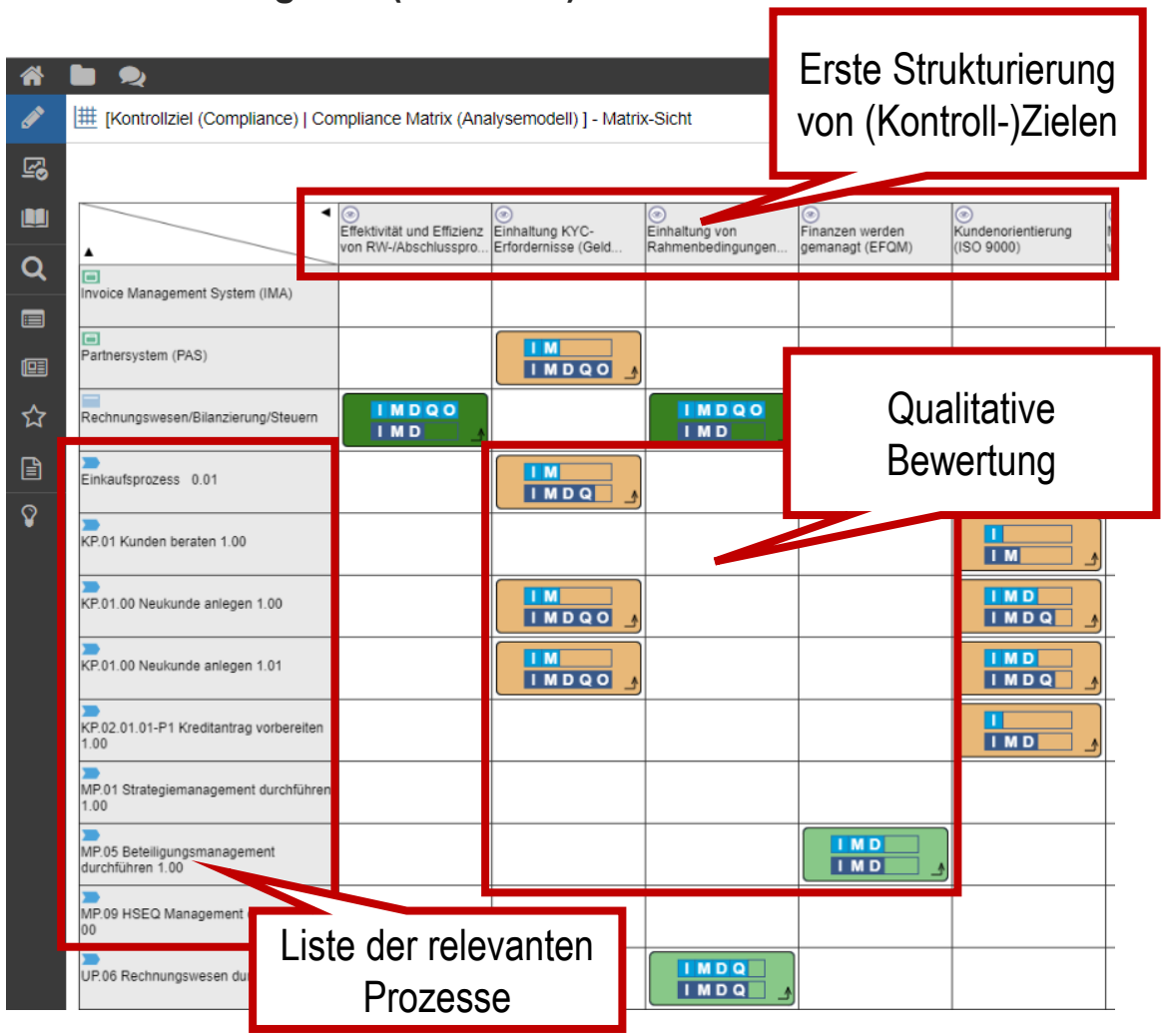
„Feedback-Chat“ pro Prozess möglich



Best Pratice: Erste Bewertung von Prozesszielen

Qualitative Bewertung von Prozessen anhand einer Sammlung von (Kontroll-)Zielen

- Erste Schritte in Richtung einer strukturierten Compliance-Bewertung von Prozessen



Integration weiterer Managementsysteme

- *Keine „Silo-Denken“ der parallel betriebenen Managementansätze, sondern integrative Sichtweise*
- *Weniger Reibungsverluste, Doppelhebungen und Doppeldokumentation*

BASIC
Reifegrad 1
= Mindestvoraussetzungen

- Prozessmanagement wird als **gleichberechtigtes Managementsystem** zu anderen aktiven Managementsystemen gesehen
- Die Ergebnisse des Prozessmanagements sind Basis für die Nutzung in **Qualitätsmanagement-Standards** (z. B. ISO 9000)

Weitere Reifegrade

ADVANCED
Reifegrad 2

- Prozessmanagement und Qualitätsmanagement als integrierte Systeme
- Erste Ansätze zu einem **prozessbasierten KVP** und **Change Management**
- „Nahe Systeme“ sind integriert: **Internes Kontrollsystem,** Business Continuity Management
- u.v.m.

PREMIUM
Reifegrad 3

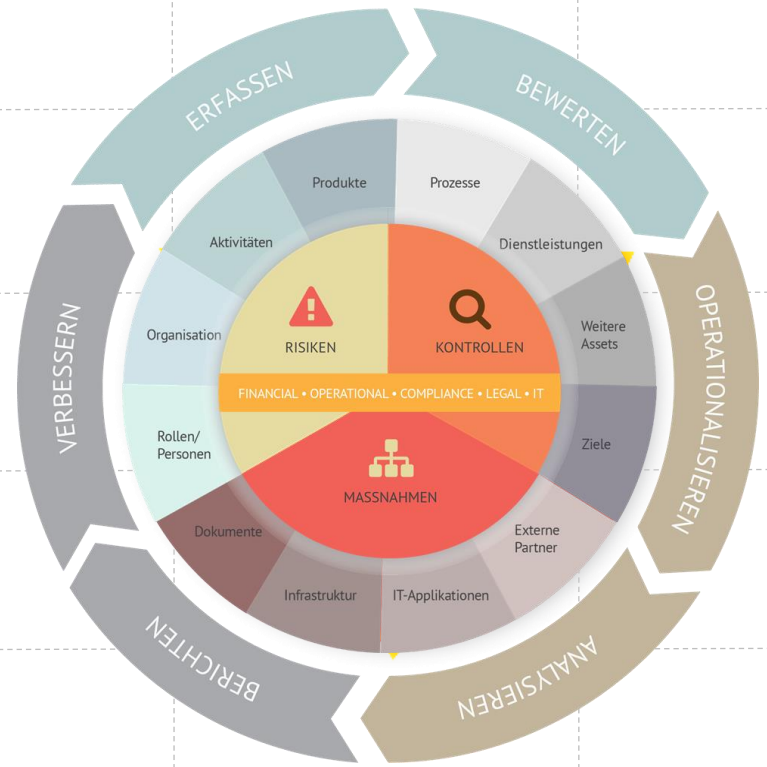
- Integration von nicht-direkt prozessbasierten Managementsystemen z. B. Audit Management, **Compliance Management**, **IT-Risikomanagement,** etc.
- u.v.m.

Best Practice: Integration weiterer Managementsysteme

Beispiel: Governance, Risk and Compliance

Managementsysteme / Managementprozesse

- Internes Kontrollsystem
- Risikomanagement
- Compliance Management
- IT-Risiko-management
- Audit-Management
- Business Continuity Management

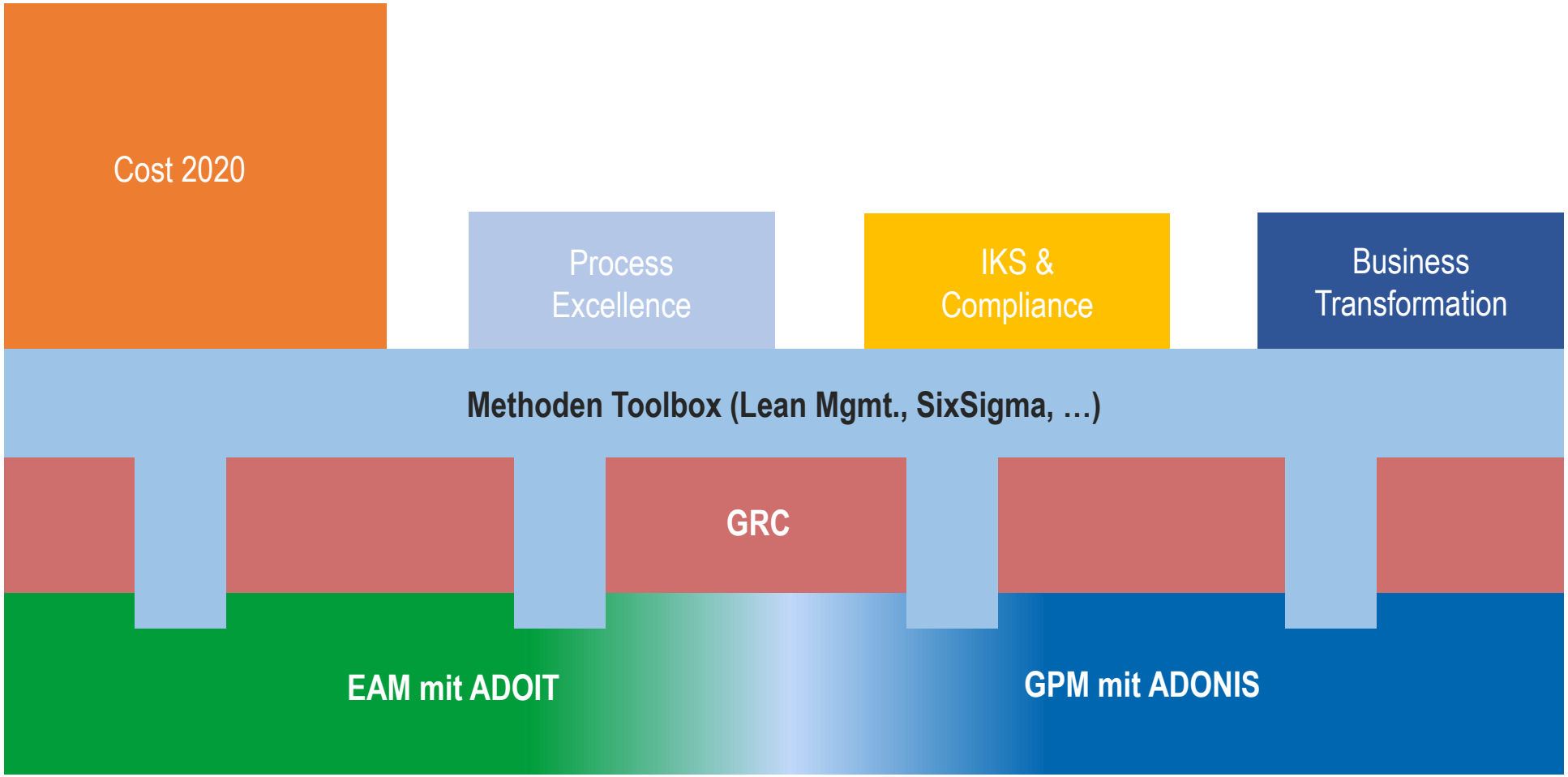


- Asset & Organizational Scoping
- Risikobewertung
- Kontrolldurchführung
- Kontrolltesting / Audit
- Maßnahmen-Betrieb
- Reporting & Analyse

„Funktionalitäten" / „Tätigkeiten"

Best Pratice: Integriertes Digitales Managementsystem

Einheitlicher Methodenkoffer



Interessiert mehr zu erfahren?

- Besuchen Sie unsere Website unter: www.boc-group.com/adonis
- Oder kontaktieren Sie uns für eine Live-Demo unter www.boc-group.com/kontakt

KONTAKTIEREN SIE UNS NOCH HEUTE!

DIGITAL BUSINESS Transformation FOCUS WEEK

NEU BEI ADONIS?

Jetzt kostenlos testen!

Registrieren Sie sich für unsere Community Edition
www.boc-group.com/adonis/get-started

Nehmen Sie Kontakt auf

GPM erfolgreich in Ihrem Unternehmen implementieren
www.boc-group.com/de/contact-us/

www.boc-group.com

DIGITAL BUSINESS
Transformation
FOCUS WEEK

www.boc-group.com

VERNETZEN SIE SICH MIT UNS!

Kostenlose Videos und regionale Veranstaltungen
Aktuelle Themen in GPM, EAM & GRC
Neuigkeiten & Highlights
www.boc-group.com/newsletter

Impressum und Copyright-Hinweis: Medieninhaber und Hersteller: BOC Products & Services AG, Verlags- und Herstellungsort: Wien, Österreich; https://www.boc-group.com/impressum