

Prozesse – und ihre unerschöpfliche Wandelbarkeit

Redundanzen aufdecken, Verschwendungen beseitigen, Komplexität reduzieren – seit etwa einem Jahrhundert, angefangen mit Frederick Taylor, optimieren wir nunmehr unsere Geschäftsprozesse. Wir prüfen sie mit einer beispiellosen Beharrlichkeit auf ihre Verbesserungspotenziale und Einsparmöglichkeiten – und verschlanken sie auf diese Weise beharrlich immer weiter. Zeit Bilanz zu ziehen: Wie „dünn“ sind unsere Geschäftsprozesse mittlerweile geworden? Und ist es überhaupt möglich, die bereits mehrfach optimierten Abläufe und weiter zu verbessern? Die Antwort lautet schlicht und eindeutig: Ja. Viele Geschäftsprozesse sind in der Vergangenheit zwar von reichlich Ballast befreit worden, aber ein Ende der Fahnenstange ist nicht in Sicht. Wie auch? Die äußeren Rahmenbedingungen ändern sich permanent. Seit sich Social Media und mobile Endgeräte auch in den Unternehmen etablieren, bieten sich für Prozessverantwortliche ganz neue Möglichkeiten – aber auch Herausforderungen. Von daher verwundert es nicht, dass Prozessoptimierung auf den Prioritätenlisten der Unternehmenslenker quasi als Dauerbrenner immer noch unter den Top 3 rangiert. Das Ziel ihres Vorhabens ist eindeutig: Partner vernetzen, schneller agieren, Qualität steigern und Komplexität verringern – und das sowohl für die eigenen Mitarbeiter als auch für Kunden, Lieferanten und andere extern Beteiligte.

Auch der Aspekt des demografischen Wandels, der das Erfahrungswissen immer mehr in den Fokus der Aufmerksamkeit drängt, spielt beim Thema Prozessmanagement eine zunehmend wichtige Rolle. Das schwer dokumentierbare „tacit knowledge“ ist es, das in die Prozesse einfließen soll und muss – will man seine Innovations- und Wettbewerbsfähigkeit langfristig erhalten. Ohne die Frage, ob dieses stille Wissen nun tatsächlich dokumentierbar ist oder aber nicht, neu aufzugreifen, möchte ich an dieser Stelle auf den Artikel von Dr. Peter Schütt verweisen, der ab Seite 24 nicht nur die neuen Herausforderungen an das Prozessmanagement beschreibt, sondern in diesem Zusammenhang auch die Komponente des Erfahrungswissens mit einbringt. Wie es aktuell um das Prozessmanagement in den deutschsprachigen Unternehmen

Europas bestellt ist, wo noch Nachholbedarf steht und welche Branchen im Geschäftsprozessmanagement ganz vorne mitspielen, lesen Sie ab Seite 32 im Artikel „Gibt es eine Alternative zum Prozessmanagement?“ von Dr. Clemente Minonne.

Das Thema Prozessmanagement wird uns in jedem Fall noch lange beschäftigen, indem wir Bestehendes optimieren und mit Neuem kombinieren. Und das ist auch gut so, schließlich handelt es sich dabei um Prozesse, die einem ständigen Wandel unterliegen und nicht um starre, unveränderbare Zustände.

Auch auf den 1. Kremser Wissensmanagement-Tagen am 8. und 9. Mai 2012 werden wir die Geschäftsprozesse und deren künftige Entwicklung genauer unter die Lupe nehmen. Seien Sie dabei!

Ich freue mich auf Ihren Besuch in Krems.



Ihr

Oliver Lehnert