

# Gut für Firma und Umwelt

Prozessoptimierung in der Informationstechnologie ist Teil umfassenden Prozess-Managements in Unternehmen.

**Ernst Brandstetter**

Die Abläufe betrieblicher Prozesse werden immer komplexer. Um sie beherrschen und steuern zu können, ist es unerlässlich, geeignete Software einzusetzen. Prozessoptimierung ist unverzichtbarer Bestandteil jeder modernen Betriebsführung. „Xerox Global Services widmet sich in diesem Zusammenhang den Anforderungen an das Dokumentenmanagement und hat dazu die Docu-Share-Produktfamilie entwickelt“, erklärt Silvia Ehl, Marketing-Managerin von Xerox Global Services (XGS) Österreich und Schweiz.

## Wissen ist entscheidend

Xerox Docu-Share ist ein webbasiertes System, mit dessen Hilfe Unternehmen Dokumente einfach bearbeiten, verwalten und verteilen können. „Durch die Möglichkeit, firmenweit verteiltes Wissen an einer Stelle zu bündeln und zu nutzen, erhöht die Software den Wert von Informationen, und das Unternehmen kann etwa schneller und exakter auf Veränderungen im Markt reagieren“, betont Ehl. Der Weg von der Prozessanalyse



**Guter Dienst an der Umwelt: Prozessoptimierung vereinfacht die Dokumentenabwicklung und verringert die Papierflut in modernen Unternehmen. Damit hat auch die Umwelt etwas davon.** Foto: Bilderbox.com

zum fertigen Produkt sei jedoch nicht unbedingt einfach: „Viele Betrieben fehlt in diesem Zusammenhang notwendiges technisches Wissen und das damit verbundene Prozess-Know-how.“ Entscheidungsträger erkennen bisweilen nicht, dass

unkontrollierte Abläufe bei Geschäftsprozessen den Workflow verschlechtern und finanziellen Schaden für das Unternehmen nach sich ziehen können. Image- und Geschäftsverlust bei Kunden und Partnern sei die Folge. Xerox eruiert daher für

die Kunden sämtliche Möglichkeiten zur Prozessoptimierung, liefert Verbesserungsvorschläge und setzt diese schließlich um. Die Potenziale, die dabei mobilisiert werden können, sind enorm. Für Baxter Österreich hat XGS jüngst das gesamte Dokumentenarchiv digitalisiert und ein modernes Archivsystem für die Zukunft geschaffen. Im Rahmen eines Imaging-Verfahrens wurden innerhalb von neun Monaten 2,8 Mio. Dokumente

aus 7000 Ordnern gescannt und in ein neues digitales Archiv gestellt. Ein sofortiger Zugriff auf alle wichtigen Dokumente verbessert den Workflow und vereinfacht aufwendige Lizenzierungsverfahren. Schriftstücke sind leichter auffindbar und können nicht verloren gehen. Nicht zuletzt wird durch die digitale Verfügbarkeit der Umwelt ein guter Dienst erwiesen, da weniger kopiert werden muss.

[www.xerox.com](http://www.xerox.com)

**Harald Haghofer:** „Durch IT-unterstütztes Prozess-Management wird sichergestellt, dass Infos frühestmöglich in elektronische Form gebracht werden und so in der Organisation verfügbar sind.“

## Knackpunkt Mensch

**economy:** *Moderne Prozessoptimierung im Bereich Informationstechnologie (IT) ist integrierter Teil eines umfassenden Prozess-Managements in Unternehmen. Wie kann man sich an ein solches System annähern?*

**Harald Haghofer:** Dafür müssen alle bisherigen Abläufe überdacht und bei Bedarf an die neuen Gegebenheiten angepasst werden. Wichtig ist vor allem, Vorgehensmodelle zu haben, die zielführend sind, und das Unternehmen in kleinen Schritten an die neuen Prozesse heranzuführen. Im ersten Schritt gilt es, top-down die Prozesse der Organisation zu identifizieren und gruppieren. Dann werden die aktuell wichtigen und geschäftskritischen Prozesse ausgewählt und detaillierter betrachtet. Danach nähert man sich mittels eines ersten IT-Prototyps der optimalen Lösung.

**Was sind die größten Probleme dabei?**

„Knackpunkt“ beim Einstieg in die Prozessoptimierung sind vor allem die beteiligten Men-

schen. Sie sollten in die entscheidenden Phasen Analyse, Design, Prototyping und Test involviert sein, um ein optimales Ergebnis und vor allem Akzeptanz zu erzielen. Der zweite Knackpunkt ist die Konzentration auf die Kerngeschäftsprozesse. Ein optimal analysierter und realisierter Urlaubsantrags- oder Reisekostenprozess bringt dem Unternehmen, verglichen mit beispielsweise dem Bestellabwicklungsprozess, we-

nig an wirklicher Effizienzsteigerung. Drittens hat man sich mittlerweile davon verabschiedet, mit einem „Big-Bang-Projekt“ die gesamte Organisation zu analysieren und zu verbessern. Prozess-Management wurde vielmehr als ein kontinuierlicher Prozess erkannt, der dem Unternehmen die Möglichkeit gibt, sich an die laufenden und immer kurzfristigeren Änderungen der Geschäftswelt raschestmöglich anzupassen.

**Wie kann man feststellen, ob ein Prozess funktioniert?**

Die Hard Facts ergeben sich aus Messungen im Bereich der Durchlauf-, Bearbeitungs- und Liegezeiten. Soft Facts wie gesteigerte Auskunftsbereitschaft, effizientere Auftragsabwicklung werden Kunden mit größerer Kundenzufriedenheit und Mitarbeiter mit höherer Motivation danken. Ein sehr gutes Beispiel sind die Bewertungen von Lieferanten in Webshops, die darüber entscheiden, ob zukünftige Käufer bei Ihnen oder woanders kaufen. [bra](http://bra)

[www.ser.at](http://www.ser.at)

### Zur Person



**Harald Haghofer ist Professional Services Manager von SER Solutions Österreich.**

Foto: SER Solutions Österreich

## Elektronischer Gutschein

„Geschenkkarte“ ohne Kontoverbindung.

Den Österreichern kann man zu Weihnachten am ehesten mit Geld, Fernsehern und DVDs eine Freude machen, ergab eine aktuelle Umfrage des Marktforschungsinstituts Integral. Immerhin 23 Prozent der Frauen und 17 Prozent der Männer wünschen sich vor allem Bargeld oder Gutscheine. Den Leuten kann geholfen werden: Als „maßgeschneidertes“ Weihnachtsgeschenk bietet Pay Life die Prepaid-Master-Card-Geschenkkarte in weihnachtlichem Design.

Mit der neuen Kreditkarte können die Beschenkten selbst aussuchen, was ihnen das Christkind bringen soll. Ob es nun Wäsche, etwas Praktisches oder doch lieber ein Flachbildfernseher wird. Den Wert bestimmt der Schenker. Innovativer Dreh: Eine Kontoverbindung wird für diese Karte nicht benötigt. Sie muss lediglich einmalig zwischen 50

und 500 Euro „beladen“ werden. „Mit der weihnachtlichen Master-Card-Geschenkkarte machen wir einen weiteren Schritt in Richtung Spezialprodukte“, erläutert Peter Neubauer, CEO der Pay Life Bank. „Wir freuen uns, dem steigenden Trend hinsichtlich Gutscheinen und Wertkarten Rechnung tragen zu können, und entsprechen damit dem Wunsch der Kunden nach mehr Flexibilität beim Schenken.“ Pay Life Bank serviert derzeit über 97.000 Vertragspartner und acht Mio. Zahlungskarten in Österreich. [bra](http://bra)

[www.geschenkkarte.at](http://www.geschenkkarte.at)



**Die neue Kreditkarte ersetzt den Gutschein.** Foto: PayLife