



Das elektronische Prozessbüro

Prozessmanagement hilft, Arbeitsabläufe zu verbessern und das gesamte Potential des digitalisierten Büros zu entfalten

In der heutigen vernetzten Arbeitswelt liegen praktisch alle Geschäftsdaten eines Unternehmens digital vor. Klassische Anwendungen wie das CRM- oder das ERP-System speichern und verwalten sie und sorgen im Idealfall dafür, dass jeder Mitarbeiter schnell auf die Daten zugreifen kann, die er für seine Arbeit benötigt. Dieser Idealfall ist jedoch nicht an der Tagesordnung – denn die Informationen sind verteilt auf verschiedene Applikationen, so dass Mitarbeiter sie oft selber zusammensuchen müssen. Höhere Effizienz verspricht die prozessorientierte Bearbeitung, bei der ein automatisiertes Prozessmanagement die für einen Vorgang benötigten Informationen aus unterschiedlichen Systemen koordiniert und bereitstellt. Doch der Weg von der manuellen Koordinierung und Bearbeitung zum elektronischen Prozessbüro erscheint weit und steinig – dabei bietet eine schrittweise Implementierung einen vielversprechenden Ansatz, um die Abläufe im Unternehmen nach und nach umzustellen.

Ein Bereich, in dem Investitionen in Prozessoptimierung naheliegend sind, ist die Bearbeitung des Rechnungseingangs. Das Sichten, Abgleichen und Buchen unzähliger gleichartiger Vorgänge bindet Intelligenz und Kompetenz, die für wichtigere Aufgaben fehlen. „In vielen Unternehmen werden Rechnungen noch mühsam und fehlerhaft von Hand erfasst und gebucht“, weiß Andreas Mucke vom BPM-Spezialisten Inspire Technologies. „An diesem Prozess sind in der Regel mehrere Mitarbeiter in unterschiedlichen Abteilungen beteiligt – was bei Ausfällen für erhebliche Verzögerungen sorgt. In dezentralen Unternehmen vergehen so oft Tage oder Wochen, bis ein Rechnungsvorgang abgeschlossen ist.“ Die Automatisierung der Rechnungsverarbeitung hingegen kann sicherstellen, dass der zuständige Sachbearbeiter noch am Tag des Eingangs die bereits geprüften Rechnungen erhält. Bleiben Rechnungen über einen definierten Zeitraum hinaus unbearbeitet, werden sie entweder zurück zum Auslöser oder aber an einen anderen Mitarbeiter weitergeleitet. Auf diese Weise können Verzögerungen und Mahnkosten sehr wirkungsvoll vermieden werden. Nach Freigabe der Rechnung kann ein entsprechend flexibles Prozessmanagementtool zudem umgehend die Buchung im ERP-System auslösen.



Da die Vorteile der automatisierten Rechnungseingangsverarbeitung für Entscheider offensichtlich sind, haben viele Unternehmen diesen ersten Schritt auf dem Weg zum elektronischen Büro bereits vollzogen – so zum Beispiel die Baumarktkette OBI. Bei OBI wuchs mit dem seit Jahren kontinuierlichen Anstieg von Marktanteilen und Geschäftsvolumen der Bedarf, die Buchhaltung in puncto Rechnungsbearbeitung zukunftssicher aufzustellen.

Durch ein neu eingeführtes Prozessmanagement kann OBI jetzt individuelle Eskalationsmechanismen definieren und so die Liegezeiten von Rechnungen in den einzelnen Abteilungen verkürzen und die Hauspost entlasten. „In der Regel benötigen wir nur noch zwei bis drei Tage, bis eine Rechnung freigegeben ist, statt zuvor sechs bis acht Tage“, so Christian Lindner, Senior Project Manager bei OBI. „Außerdem werden keine Rechnungen mehr übersehen oder bleiben einfach liegen. Ein unbearbeiteter Vorgang wird nach spätestens zwei Arbeitstagen automatisch der nächst höheren Ebene gemeldet.“ Das Benachrichtigungssystem informiert die zuständigen Mitarbeiter zweimal täglich per E-Mail über anstehende neue Aufgaben. Die Mitarbeiter werden zudem automatisch benachrichtigt, wenn es Fragen zum Rechnungsvorgang gibt, sie eine Antwort auf eine eigene Rückfrage erhalten oder eine nicht bearbeitete Aufgabe an den Vorgesetzten weitergeleitet wird.

Ein vollautomatischer Briefkasten ...

Der nächste Schritt – die automatisierte Posteingangsverarbeitung – baut direkt auf der für die Rechnungsverarbeitung geschaffenen Infrastruktur auf. „Ist der erste Schritt zur Automatisierung erst einmal vollzogen, will man die Möglichkeiten auch weiter ausschöpfen“, fährt Mucke fort. „Und da die Rechnungseingangsverarbeitung ohnehin das Öffnen und Sortieren der Post notwendig macht, kommt das Prozessmanagement erneut ins Spiel.“ Bei der Posteingangsverarbeitung wird die Briefpost gescannt, bei Bedarf per Texterkennung die Dokumentenklasse erkannt und Inhalte gelesen, daraufhin gezielt weitergeleitet – üblicherweise in Form eines digitalen Dokuments. Die Digitalisierung der gesamten Eingangspost allein bringt jedoch nur bei einem einzigen Arbeitsschritt Vorteile – nämlich der deutlich schnelleren Weiterleitung an die Mitarbeiter. Der Einsatz einer ganzheitlichen BPM-Suite wie BPM *inspire* erlaubt es hingegen, die notwendigen Arbeitsschritte zur Bearbeitung bestimmter Eingangsdokumente vollständig zu definieren und deren Ausführung nachzuhalten. Zusätzlich wird die eingehende Post in die richtigen Prozesse gesteuert – Rechnungen, Beschwerden, Verträge oder Reisekosten können so beispielsweise automatisch erkannt werden. Manche Anfragen oder Vorgänge müssen in mehreren Stufen von verschiedenen Ansprechpartnern im Unternehmen bearbeitet werden; ein Vorgang, der insbesondere dann zu Verzögerungen führt, wenn nicht alle zur Bearbeitung notwendigen Mitarbeiter im Haus sind. Abteilungsübergreifende Informationen, die bisher in Papierform tage- und wochenlang unterwegs waren, können durch die automatisierte Posteingangsverarbeitung zeitgleich elektronisch und damit umgehend verteilt werden. Sämtliche Schritte, Eskalationen,



Weiterleitungen und Benutzereingaben werden protokolliert, so dass jederzeit eine Auskunft über den aktuellen Verbleib und Status möglich ist. Dadurch erleichtert eine entsprechende Lösung auch die Einhaltung von gesetzlichen oder prozessspezifischen Anforderungen an die Nachvollziehbarkeit.

... der alle Kunden kennt

Nächster Schritt auf dem Weg ins automatisierte, prozessgesteuerte Bürozeitalter ist für viele Unternehmen ein Kundenbeziehungsmanagement (CRM). Diese Lösung bietet wesentliche Vorteile: unterschiedliche Datenquellen können zusammengeführt werden, was die Pflege und Verwaltung von Kontakten erheblich vereinfacht und Redundanzen verringern hilft. Gleichzeitig wird gewährleistet, dass wichtige Kundendaten unternehmensweit schnell und rechtegesteuert zugänglich sind. Wichtiger ist aber noch die Tatsache, dass bei einer ganzheitlichen BPM-Suite Prozesse automatisch aus der CRM-Anwendung heraus aufgerufen werden können – so lassen sich nicht nur ein aktives Erinnerungs- und Eskalationsmanagement sondern auch Angebots- und Auftragsmanagement sowie Rechnungsstellung und Mahnwesen abbilden.

Die durch den Posteingang und das CRM vorliegenden Daten lassen sich weiterhin für Business Intelligence (BI)-Analysen verwenden. Ein intelligentes Zusammenspiel von BI und BPM im Unternehmen ist in der Lage, Prozesse eigenständig in Gang zu setzen und so beispielweise automatisch auf einen Materialengpass zu reagieren und eine Bestellung auszulösen. Durch die direkte Anbindung des BPM-Systems wird aus dem Data Warehouse eine automatisierte Schaltzentrale, die sofort auf vordefinierte Szenarien reagieren kann. Auch die Projektplanung, ein immer wichtigeres Feld für den Einsatz von Business Intelligence, kann nachhaltig von diesem flexiblen Projektmanagement profitieren.

Die Räder drehen sich auch innen schneller

BPM eignet sich aber nicht nur, um Daten außerhalb des Unternehmens schneller und strukturierter zu verarbeiten – auch interne Prozesse lassen sich so straffen und beschleunigen. „Der Aufwand, der beispielsweise für den Start eines neuen Mitarbeiters betrieben werden muss, ist heute enorm“, ergänzt Mucke. „Neue Mitarbeiter benötigen Zugänge für die IT und notwendige Arbeitsmittel wie Software, Rechner, Firmenwagen oder auch nur ein Telefon. Außerdem müssen sie in verschiedene Gruppen und IT-Strukturen eingebunden werden – mit jeweils eigenen Profilen, Rechten und Hierarchien. Diese Vorgänge effizient zu gestalten, stellt hohe Ansprüche an das Prozessmanagement.“ Eine ganzheitliche BPM-Suite wie BPM *inspire* erlaubt auch die automatisierte Verarbeitung von Informationen aus dem Human Resource (HR)-Management. Die für Verwaltung, Abrechnung oder Einstellung von Mitarbeitern notwendigen Dokumente sind dadurch ortsübergreifend und zeitnah verfügbar, was die Kosten für HR-Prozesse erheblich senkt. Gleichzeitig wird die Effizienz typischer Vorgänge maßgeblich gesteigert.



Ausgehend vom HR-Management lassen sich dann auch zeitaufwändige Einzelprozesse wie der Urlaubsworkflow automatisieren. Fortschrittliche Prozessmanagementlösungen ermöglichen es, den Abwesenheitsworkflow an vorhandene Projektmanagementlösungen anzubinden und so verbindliche Regelungen für Projektteams einzuführen. Durch die Verbindung zu Projektmanagement, ERP, HR oder Dokumenten-Management Systemen (DMS) werden Prüfungen, Datenabgleich und schnelle Abrechnungen auch in der Urlaubszeit sichergestellt. Auf diese Weise können Fristen eingehalten, notwendige Ressourcen bereitgestellt und Notfallpläne berücksichtigt werden.

All diese Einzelprozesse im Unternehmen lassen sich mit einer entsprechend potenten Prozessmanagementlösung noch erweitern: Daten, die in der CRM-Anwendung über die Projekte des Unternehmens gesammelt werden, ermöglichen die Erweiterung um eine Projektplanung für die ganzheitliche Sicht auf Rechnungen, Projekte und Daten. Basierend auf diesen Informationen kann ein Vertragsmanagement eingeführt werden, das unterschiedliche Sichten auf die Verträge des Unternehmens ermöglicht. Die internen Informationen aus dem HR-Management wiederum bilden eine hervorragende Grundlage, um auch weitere Verwaltungsaufgaben wie das Reisemanagement oder die Fuhrparkplanung durch Automatisierung erheblich effizienter zu gestalten. Unabhängig von der Art der Daten, die in Unternehmen vorgehalten werden – mit der richtigen Suite bildet Prozessmanagement das Schmiermittel für reibungslose Geschäftsabläufe.

Über BPM *inspire*

BPM *inspire* ist eine vollständige BPM Suite mit den Bereichen Modellierung, Automatisierung, grafischen Benutzeroberflächen und Monitoring- sowie Controlling-Funktionalitäten für die Automatisierung von Geschäftsprozessen. BPM *inspire* bietet zahlreiche Funktionen, welche Anwendern noch effektivere Arbeitsabläufe ermöglichen, lästige Routinearbeiten automatisieren und so dabei helfen, Kosten zu reduzieren und die Produktivität zu erhöhen.

Mehr Informationen zur Inspire Technologies GmbH finden Sie unter <http://www.bpm-inspire.com>.