

MEDIENINFORMATION

Prozessmanagement im Corona Lock-down

Home-Office, Einschränkungen im Vertrieb, Umstellung auf digitale Lösungen – Unternehmen und Organisationen weltweit sind durch die Corona-Krise gefordert wie nie zuvor. Wie gutes Prozessmanagement jetzt hilft und wo Unternehmen ansetzen können, weiß Silke Palkovits-Rauter, Studiengangsleiterin des Masterstudiengangs Business Process Engineering & Management der FH Burgenland.

Eisenstadt, 15. April 2020 - In Zeiten rascher Entscheidungen, großer technischer Herausforderungen und dem Schutz des höchsten Gutes einer Organisation – der Ressource Mensch – ist es von enormer Wichtigkeit, die Prozesse seines Unternehmens gut zu kennen. Das gilt für kleine Organisationen gleichermaßen wie für Produktionsunternehmen, Hochschulen oder Konzerne jeglicher Branche. Silke Palkovits-Rauter, Studiengangsleiterin des Masterstudiengangs Business Process Engineering & Management der FH Burgenland über Herausforderungen, Learnings und Best Practice Beispiele:

Brennpunkt Home-Office

Beinahe die ganze Welt arbeitet aktuell von zu Hause aus. „Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter ins Home-Office zu schicken bedeutet, Vertrauen in seine Arbeitskräfte zu haben. Diese müssen jetzt genau wissen, was ihr Aufgabengebiet in den jeweiligen Prozessen beinhaltet“, so Palkovits-Rauter. Probleme treten hier häufig an den Schnittstellen auf, weist die Expertin hin. Führungskräfte sollten sich spätestens jetzt überlegen: „Sind die Übergabepunkte zwischen Mitarbeitern und Abteilungen bekannt und können diese unter den aktuellen Bedingungen auch gelebt werden?“

Gerade jetzt werden Schwachstellen in Prozessen offengelegt, die im normalen Betrieb nicht aufgefallen wären oder gestört haben. Organisationen, die Prozessmanagement leben, können hier einen strategischen Vorteil nutzen. Anhand der dokumentierten Prozesse kann das Management Herausforderungen der Mitarbeiter rasch identifizieren und strukturierte Änderungen in den Abläufen vornehmen.

Brennpunkt Webshop

Geschäfte, die aufgrund von staatlichen Regelungen während dieser Pandemie ihre Waren nicht verkaufen können, stehen vor großen Herausforderungen. Viele dieser Unternehmen versuchen, ihr Geschäftsmodell in die digitale Welt zu verlagern. „Ein funktionierender Webshop mit logistisch durchdachten Prozessen im Hintergrund ist allerdings nicht von heute auf morgen aufgebaut“, meint Palkovits-Rauter. „Diesen Organisationen ist zu raten, die Prozesse in kleinen Schritten und in Iterationen, also in Schleifen, weiterzuentwickeln. Man könnte also zum Beispiel mit einer telefonischen Bestellannahme und Selbstabholung beginnen und nach und nach einen Webshop mit professioneller Zahlungsabwicklung und Versand etablieren. Dies hilft nicht nur, die Krise gut zu überstehen, sondern stärkt das Unternehmen auch nachhaltig für zukünftige Herausforderungen.“

Brennpunkt Digitalisierung

Das Thema Digitalisierung hält schon seit mehreren Jahren Einzug in heimische Unternehmen. Aktuell

ist der Druck auf die Digitalisierung von Prozessen bzw. die Zuständigen im Hintergrund immens gestiegen. IT-Abteilungen werden zur Höchstleistung getrieben, um Systeme bereitzustellen, die Arbeitsabläufe digital durchführbar machen sollen. „Hier haben Organisationen das Nachsehen, die sich mit dieser Thematik noch nicht ausreichend beschäftigt haben“, erklärt die Expertin.

„Digitalisierung heißt, seine Prozesse von manueller Arbeit hin zu IT-gestützter Durchführung zu transformieren und darin anfallende Daten bestmöglich zur Weiterentwicklung zu nutzen. Wer zum Beispiel sein Rechnungswesen bereits auf digitale Prozesse umgestellt hat, ist nun klar im Vorteil.“

Expertentipp: Es braucht nicht gleich die perfekte Lösung. Digitalisierung kann auch in kleinen Schritten schon helfen. „Bitten Sie zum Beispiel Ihre Lieferanten, elektronische Rechnungen zu schicken. Erhöhen Sie Limits bei Freigabeprozessen kurzfristig oder lernen Sie IT-Systeme, die Sie bereits im Einsatz haben, genauer kennen, um darin schlummernde Potenziale zu entdecken - Stichwort kollaboratives Arbeiten mit Office 365.“

Brennpunkt Flexibilität

Große Produktionsunternehmen zeigen aktuell vor, wie schnell man seine Produktionsprozesse neu ausrichten kann. Innerhalb weniger Wochen stellen Unternehmen ihre Produktionsstraßen auf die Herstellung von Gesundheitsprodukten wie Mund-Nasen-Schutzmasken oder Teile für Beatmungsgeräte um. Palkovits-Rauter: „Das hängt in vielen Organisationen maßgeblich an strukturiertem Prozessmanagement. Manchmal sind es aber auch Organisationsformen wie sogenannte agile Teams, die autonom arbeiten und sehr rasch und unbürokratisch ihre Prozesse anpassen können. Da Agilität zu ihrer Gedankenwelt gehört, schaffen sie Prozessänderungen ohne große Reibungsverluste, weil zum Beispiel langwierige Freigabeprozesse seitens des Managements wegfallen.“

Der Rat an Unternehmen: Überdenken Sie Ihre Strukturen – vielleicht können auch Sie den Ansatz der agilen Teams mit mehr Entscheidungsbefugnissen und Gestaltungsfreiheiten in Zukunft stärker in ihre Strategie einbringen.

Brennpunkt Nachhaltigkeit

Eine große Chance sieht die Expertin für all jene Unternehmen, die die Neuorientierung und Umstrukturierung ihrer Geschäftsmodelle und nachgelagert auch ihrer Prozesse an der Kreislaufwirtschaft – der geläufigere englische Begriff dafür ist Circular Economy – ausrichten. „Circular Economy bedeutet, sich bereits beim Produkt- oder Service-Design Gedanken über Recycling, Weiterverarbeitung und Wiederverwendbarkeit im Prozessdesign zu machen.

Stellen Sie sich Fragen wie: Was mache ich mit meinen Abfällen im Produktionsprozess, welche Prozesse kann ich im Rahmen der erneuten Nutzung eines Produktes einsetzen, aber auch welche Optimierungen können bei der Erstellung von nachhaltigen Ressourcen vorgenommen werden. Unternehmen gehen damit einen großen Schritt in Richtung Nachhaltigkeit, Kundenbindung und Zukunftsorientierung.“

„Aktives und gelebtes Prozessmanagement kann in schwierigen Zeiten somit einen strategischen Wettbewerbsvorteil liefern, aber auch einfach auch nur ein Schlüssel zum wirtschaftlichen Überleben sein. Lernen wir also unsere Prozesse zu verstehen, sie zu beherrschen und nicht nur in Krisenzeiten stetig an aktuelle Gegebenheiten anzupassen, um nachhaltig bestehen zu können.“

Über die Person

Silke Palkovits-Rauter leitet den Masterstudiengang Business Process Engineering & Management seit nunmehr sechs Jahren und hat vor kurzem zum Thema Einflussfaktoren auf zukünftige Veränderungen im Geschäftsprozessmanagement promoviert. Die Schwerpunkte in der Lehre liegen in den Bereichen Prozessmanagement und Projektmanagement, wo die Wissensvermittlung den Spannungsbogen von der Wissenschaft bis hin zur praxisorientierten Anwendung zieht. Aktuelle Forschungsrichtungen liegen in der Prozessautomatisierung und im Thema Prozessmanagement in der Circular Economy.

Facts zum Studiengang

Masterstudium – 4 Semester – Studium mit Fokus auf Prozessmanagement aus technischer und wirtschaftlicher Sicht. Abschluss: „Master of Science in Engineering“, Msc. Organisationsform: berufsbegleitend - Unterricht am Studienzentrum im Schnitt alle zwei Wochen: in der Regel Freitag 14:00 bis 21:00 Uhr und Samstag von 8:30 bis 17:15 Uhr.

Informationen unter www.fh-burgenland.at oder der InfoLine 05 7705 3500

Rückfragehinweise:

Mag.^a Martina Landl

Leitung Marketing & Kommunikation

Fachhochschule Burgenland GmbH

Tel: +43 (0)5 7705 3520

E-Mail: martina.landl@fh-burgenland.at