

## Digitales Prozessmanagement

# Vom statischen Modell zur dynamischen Prozessausführung

**Die Digitalisierung ist in der Wirtschaft angekommen. Ihr volles Potenzial nutzen jedoch nur wenige Unternehmen. In Prozess- und Qualitätsmanagement ist die Umwandlung statischer Informationssysteme in ein vielseitiges, flexibles und multikompatibles System ablauffähiger, automatisierter Prozesse die Zukunft.**

Carlos Bouzo

In der aktuellen DIHK-Digitalisierungsumfrage<sup>1</sup> stellen die befragten Unternehmen sich zum Stand der Digitalisierung im gesamtwirtschaftlichen Durchschnitt die Schulnote 2,9 aus. (Zugrunde gelegt wurde hierbei das deutsche Benotungssystem mit der Bestnote 1.) Der Wert stagniert im Vergleich zum Vorjahr und wird zudem massgeblich durch einzelne Branchen wie die IKT-Branche (Note 2,1) positiv beeinflusst. Die für die Gesamtwirtschaft nicht weniger bedeutsame Industrie bringt es im Vergleich zum Beispiel in der Selbsteinschätzung gerade einmal auf die Note 3,2 und verschlechtert sich damit sogar im Vorjahresvergleich um 0,2 Punkte. Die Zahlen der deutschen Erhebung lassen sich in ihrer Tendenz auch auf die Schweizer Wirtschaft übertragen. Hier schätzen Unternehmen, insbesondere in der Fertigungsbranche, ihren digitalen Reifegrad in Umfragen überwiegend als mittelmässig ein (mehr als 40 Prozent der Teilnehmer einer Studie der International Data Corporation bewerten ihren Reifegrad auf einer fünfstufigen Skala mit der Note 3). Trotzdem ist die Schlussfolgerung erlaubt, dass das Thema Digitalisierung in der Wirtschaft angekommen ist und Unternehmen aller Branchen mehrheitlich verstanden haben, dass der Einsatz digitaler Technologie in allen Unternehmensbereichen



© Depositphotos.com

*Workflow-gesteuerte integrierte Managementsysteme setzen eine effiziente Nutzung von Daten voraus.*

unverzichtbar ist, um sich im nationalen und internationalen Wettbewerb zu behaupten.

### Digitalisierung light

Egal, ob kleiner mittelständischer Betrieb oder Grosskonzern, der Einsatz digitaler Technologie ist im Grundsatz heute weitgehend eine Selbstverständlichkeit. Datenbanken haben Aktenschränke abgelöst und Textverarbeitung, Tabellenkalkulation, Mail und Co. haben ihre analogen Vorgänger erfolgreich verdrängt. Wichtiger als die Frage, ob Unternehmen digitale Werkzeuge nutzen, ist deshalb die Frage, wie sie sie nutzen.

«Big Data ist seit Jahren in aller Munde. Unternehmen haben verstanden, dass sie nur durch die Digitalisierung in der Lage sind, wachsende Datenmengen zu bewältigen», weiss Martin Grubinger, Co-Geschäftsführer der IMS Integrierte Managementsysteme AG. «Erst wenige Unternehmen verstehen es jedoch, diese Daten auch sinnvoll und effizient zu

nutzen, anstatt sie nur zu digitalisieren und lokal zu speichern.»

Die Digitalisierung war und ist insbesondere für das Prozess- und das Qualitätsmanagement ein wichtiger Schritt in die Zukunft. Daten digital zu erfassen und verfügbar zu machen, anstatt sie in Papierform zwischen Aktendeckeln zu sammeln, ist jedoch nur der erste Schritt. Prozesse und Standards zu definieren und so nachvollziehbar und reproduzierbar zu machen ist eine Grundvoraussetzung der strategischen Unternehmensführung und zum Beispiel im Qualitätsmanagement unverzichtbar für jegliche Zertifizierung.

In der Praxis ist die Digitalisierung in vielen Unternehmen nur eine begrenzte Arbeiterleichterung, verursacht im Gegenteil oft zusätzlichen Arbeitsaufwand bei geringem praktischem Nutzwert und präsentiert sich zudem als Fehlerquelle. Die Gründe hierfür sind vielfältig: Daten werden ausschliesslich lokal gespeichert, sodass oftmals an mehreren Stellen un-

## Exécuter les processus de manière numérique et dynamique

Dans l'idéal, les processus, tels que l'onboarding d'un nouveau collaborateur, reposent dans les entreprises sur un schéma de déroulement structuré et standardisé. Même si des informations enregistrées numériquement définissent ce déroulement, le processus proprement dit se déroule dans de nombreuses entreprises en étapes individuelles manuelles indépendantes. Dans ce cas, chaque département concerné doit prendre l'initiative de lancer des processus internes. Dans de nombreux cas, les données doivent être saisies et traitées de manière autonome. Les systèmes numériques simples s'avèrent ici trop statiques. Les systèmes de gestion intégrés innovants, axés sur les solutions et pilotés par les flux de travail, offrent une alternative à cette forme de gestion numérique des informations. Ils relient activement les

données aux processus et permettent ainsi non seulement de documenter les processus qui doivent être exécutés, mais aussi d'automatiser leur déroulement. De la notification numérique des absences au traitement des commentaires des clients en passant par l'intégration des nouveaux collaborateurs, tous les services concernés sont reliés à un système. Une fois saisies, les données sont transmises de manière proactive selon des modèles prédéfinis pour un traitement ultérieur. Par exemple, lors de l'onboarding, les données peuvent être rassemblées successivement sans être saisies plusieurs fois. Le système surveille la progression et permet par exemple aux responsables d'organiser des mesures d'analyse et de contrôle. En tant que système intégré, un tel système de gestion dynamique regroupe tous les instruments de la numérisation dans une entreprise.

abhängig voneinander an den gleichen Datensätzen gearbeitet wird. Daten liegen so häufig in unterschiedlichen Versionen vor und müssen manuell auf den aktuellen Stand gebracht werden, wodurch die Gefahr von Doubletten und Fehleingaben signifikant wächst. Unternehmen arbeiten ausserdem mit unterschiedlichen unabhängigen Systemen, für die Daten separat bereitgestellt werden müssen. Gleiches gilt für den häufig erforderlichen Export von Daten über Unternehmensgrenzen hinweg.

### Vom Datenspeicher zum dynamischen Managementsystem

Prozesse wie beispielsweise das Onboarding eines neuen Mitarbeiters basieren in Unternehmen idealerweise auf einem strukturierten und standardisierten Ablaufschema. Auch wenn digital gespeicherte Informationen diesen Ablauf vorgeben, findet der eigentliche Prozess in vielen Unternehmen in unabhängigen manuellen Einzelschritten statt. Jede

beteiligte Abteilung, von der Erfassung der Personalstammdaten bis zur Registrierung in der Lohnbuchhaltung oder der Unternehmens-IT, muss in diesen Fällen separat die Initiative ergreifen und abteilungsinterne Prozesse anstossen, wozu in vielen Fällen eigenständig Daten erfasst und verarbeitet werden. Auch hier erweisen sich einfache digitale Systeme als zu statisch.

Eine Alternative zu dieser Form der digitalen Informationsverwaltung bieten innovative, lösungsorientierte, workflowgesteuerte integrierte Managementsysteme. Sie verbinden Daten aktiv mit Prozessen und ermöglichen so nicht nur die Dokumentation der Prozesse, die vollzogen werden müssen, sondern automatisieren deren Ablauf. Von der digitalen Abwesenheitsmeldung über das Onboarding neuer Mitarbeitender bis zur Verarbeitung von Kundenfeedback werden alle Beteiligten Abteilungen mit einem System verbunden. Einmal erfasste Daten werden proaktiv nach vor-

gegebenen Mustern zur weiteren Verarbeitung weitergeleitet. So können zum Beispiel im Onboarding sukzessive Daten zusammengetragen werden, ohne sie mehrfach zu erfassen. Das System überwacht dabei den Fortschritt und ermöglicht so zum Beispiel Verantwortlichen die Organisation von Analyse- und Steuerungsmassnahmen.

Als integriertes System fasst ein solches dynamisches Managementsystem alle Instrumente der Digitalisierung in einem Unternehmen zusammen. Daten können dadurch plattformübergreifend genutzt werden. Mithilfe unkompliziert einzurichtender, effizienter Rollen- und Berechtigungssteuerung werden dabei selbst strengste Vorgaben im Bereich Compliance und Datenschutz berücksichtigt.

Einen Schritt weiter ersetzt ein digitales Managementsystem als Software as a Service (SaaS) die lokale Installation. Dadurch entfallen einerseits umfangreiche Zusatzaufgaben durch Wartung und Instandhaltung, andererseits ist das System zu jeder Zeit, von jedem Ort auch mobil über einen Standardbrowser erreichbar, was seine Anwendungsmöglichkeiten zusätzlich erweitert. Als Cloud-Anwendung entfällt durch die ebenfalls zentralisierte Datenspeicherung auch das Risiko der doppelten Datenerfassung, was die erforderliche Datenpflege erleichtert.

«Die Digitalisierung, wie sie von vielen Unternehmen heute bereits vernünftigerweise betrieben wird, kann gewissermassen als die Pflicht angesehen werden, ohne die heute kein Unternehmen mehr am Markt bestehen kann», weiss Martin Grubinger. «Dynamisches Qualitäts- und Prozessmanagement ist so gesehen die Kür, mit der Unternehmen einen wichtigen Schritt weiter in die Zukunft gehen und sich erfolgreich im Wettbewerb behaupten.» ■

<sup>1</sup> <https://www.dihk.de/resource/blob/65850/53d8cb00755f2a2ce14532eb3fc9d45e/digitalisierungsumfrage-2022-data.pdf>

### Autor

Carlos Bouzo ist Leiter Vertrieb & Marketing bei der IMS AG in Rotkreuz.

> [www.ims-ag.com](http://www.ims-ag.com)