

# **Erfolgsmuster «Prozessintelligenz» – Einleitung zu den Fallstudien**

*Elke Brucker-Kley*

Was zeichnet Firmen mit Prozessintelligenz aus? Was machen sie besser oder anders als andere Unternehmen? Ziel des Praxisworkshops war es nicht, den Lösungsraum für Prozessintelligenz komplett zu erfassen, sondern ein möglichst breites Spektrum an fortgeschrittenen und praxisrelevanten Szenarien abzudecken sowie einen Austausch zwischen Experten aus Organisationen zu fördern, die Prozessmanagement auf einem vergleichbaren Niveau betreiben.

Vor diesem Hintergrund kamen im Rahmen der Studie im Mai 2015 Vertreterinnen und Vertreter von Anwenderunternehmen und Expertinnen und Experten der Zürcher Hochschule für Angewandte Wissenschaften ZHAW School of Management and Law und des Instituts für Prozesssteuerung der Hochschule für Technik, Wirtschaft und Gestaltung HTWG Konstanz für einen Tag zusammen, um fünf Fallstudien zu diskutieren. Die Fallstudien waren im Vorfeld vom Studienteam im Rahmen von Interviews bei den Unternehmen ausgewählt und analysiert worden und wurden von den Firmenvertretern entlang der Dimensionen des Rahmenwerks «Prozessintelligenz» vorbereitet und präsentiert:



### Kreativ/strategisch

Mit welcher Motivation wurde die Initiative gestartet? Was waren die konkreten Auslöser (top-down und bottom-up) und Zielsetzungen? Welche Stärken wurden genutzt und welche Schwächen wurden kompensiert?



### Analytisch

Inwiefern wurde durch den Lösungsansatz die Problemlösungs- und Entscheidungsfähigkeit verbessert? Welche Informationsbasis wird genutzt beziehungsweise aufgebaut?



### Praktisch

Wie hat sich der Lösungsansatz auf die reale Prozessausführung ausgewirkt? Wurde durch den Lösungsansatz die Handlungs- und Anpassungsfähigkeit verbessert? Wurden Rahmenbedingungen des Prozesses angepasst? Was waren die kritischsten Hebel in der Umsetzung?



### Kontinuierliche Verbesserung

Welcher Wissenszuwachs ist entstanden und wie wird er genutzt? Welche Weiterentwicklungen sind geplant oder vorstellbar? Welche Wirkung hat die Lösung auf die Organisation als Ganzes?

Das Studienteam dankt allen am Workshop beteiligten Unternehmen (■ Abb. 2.1), die ihr Expertenwissen und ihre wertvolle Zeit für die Vorbereitung, Diskussion und Auswertung der Fallstudien bereitgestellt haben<sup>1</sup>.

<sup>1</sup> Die Namen der Firmenvertreter sind als Co-Autoren bei den jeweiligen Fallstudien in den nachfolgenden Kapiteln aufgeführt. Die Analyse und Aufbereitung der Fallstudien, die in den nachfolgenden Kapiteln dargestellt sind, erfolgte durch das Studienteam der ZHAW und des Konstanzer Instituts für Prozesssteuerung.

| Fallstudie  | Herausforderung  | Mit Prozessintelligenz   |
|---|--|--|
|    | Von isolierten und unvollständigen Anfragen aus der Distribution ... | ... zum einheitlichen, nachvollziehbaren und effizienten Anfrage- und Entscheidungsprozess |
|    | Von Belastungsspitzen und Ressourcenengpässen...                     | ... zu Kapazitätsmanagement und kontinuierlicher Verbesserung                              |
|    | Vom problematischen und undurchsichtigen Baugesuchsprozess           | ... zur neutralen Entscheidungsgrundlage für die Prozessoptimierung                        |
|    | Von Überproduktion und schwer kalkulierbaren Supply-Risiken          | ... zu informierten Entscheiden für Produktionsplanung und Lieferstrategie                 |
|   | Von der klassischen Prozessdokumentation und -analyse                | ... zu agilem, intuitivem und intelligentem Management von Geschäftsprozessen              |

■ **Abb. 2.1** Die Fallstudien im Überblick

**Open Access** Dieses Kapitel wird unter der Creative Commons Namensnennung 4.0 International Lizenz (<http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/deed.de>) veröffentlicht, welche die Nutzung, Vervielfältigung, Bearbeitung, Verbreitung und Wiedergabe in jeglichem Medium und Format erlaubt, sofern Sie den/die ursprünglichen Autor(en) und die Quelle ordnungsgemäß nennen, einen Link zur Creative Commons Lizenz beifügen und angeben, ob Änderungen vorgenommen wurden.

Die in diesem Kapitel enthaltenen Bilder und sonstiges Drittmaterial unterliegen ebenfalls der genannten Creative Commons Lizenz, sofern sich aus der Abbildungslegende nichts anderes ergibt. Sofern das betreffende Material nicht unter der genannten Creative Commons Lizenz steht und die betreffende Handlung nicht nach gesetzlichen Vorschriften erlaubt ist, ist für die oben aufgeführten Weiterverwendungen des Materials die Einwilligung des jeweiligen Rechteinhabers einzuholen.

