

Abstract

Titel: Ansätze für die Weiterentwicklung von Geschäftsprozessen

Kurzzusammenfassung: Social Business Process Management und Adaptive Case Management bieten Möglichkeiten, die die Grenzen des klassischen Geschäftsprozessmanagements wirksam durchbrechen. Social Business Process Management hat den Grundgedanken, dass Geschäftsprozessmanagement nicht die Aufgabe von Einzelnen oder einer ausgewählten Gruppe, sondern der gesamten Business Community ist. Durch das Schaffen einer Architektur der Partizipation wird speziell den Herausforderungen der Geschäftsprozessgestaltung entgegengewirkt. Adaptive Case Management hingegen bietet die Möglichkeit schwach strukturierte und wissensintensive Geschäftsprozesse durch eine fallbasierte Herangehensweise systemtechnisch zu unterstützen. Dabei adaptieren Wissensarbeiter das System nach ihren aktuellen Anforderungen, anstelle einem starren Prozess zu folgen.

Verfasser/-in: Simon Leuzinger

Herausgeber/-in: **Peter Jaeschke**

Publikationsformat: BATH
 MATH
 Semesterarbeit
 Forschungsbericht
 Anderes

Veröffentlichung (Jahr): 2015

Sprache: Deutsch

Zitation: Leuzinger, S. (2015). *Ansätze für die Weiterentwicklung von Geschäftsprozessen*. FHS St.Gallen, Hochschule für angewandte Wissenschaften.

Schlagwörter (3-5 Tags): Business Process Management, Social Business Process Management, Adaptive Case Management, Kollaboratives Geschäftsprozessmanagement, Business Process Management 2.0

Ausgangslage

Durch die wirtschaftlichen Veränderungen sowie den technologischen Fortschritten sind Unternehmen immer wieder gezwungen, die eigene Position am Markt und die damit verbundenen Geschäftsprozesse zu überdenken. Eine aktive Gestaltung sowie Anpassung der Prozesse an die aktuellen Bedürfnisse und technischen Möglichkeiten kann zu einem Wettbewerbsvorteil für das entsprechende Unternehmen führen. Dabei spielen verschiedene Aspekte wie die steigende Umweltdynamik sowie Umweltkomplexität, die abnehmende Ausführungshäufigkeit und die geringere Planbarkeit eine entscheidende Rolle. Somit muss das Geschäftsprozessmanagement immer flexibler werden und die Unternehmen benötigen neue Ansätze, um den Gegebenheiten proaktiv zu begegnen. Um die notwendige Flexibilität zu erreichen, steht der neuartige Ansatz von Social Business Process Management zur Verfügung.

Gerade bei wissensintensiven und schwach strukturierten Geschäftsprozessen besteht jedoch weiterhin eine Lücke, die weder das klassische Geschäftsprozessmanagement noch Social Business Process Management vollständig schliessen kann. Mit Adaptive Case Management entsteht die Möglichkeit, dass Wissensarbeiter das System an die Situation adaptieren können, anstelle der Befolgung von starren Prozessen. Das Motto dabei lautet „design by doing“ anstelle von „doing by design“

Ziele

Das primäre Ziel der Arbeit bestand in der Analyse der neuartigen Ansätze Social Business Process Management und Adaptive Case Management, die zukunftsorientierte Möglichkeiten im Geschäftsprozessmanagement darstellen. Neben dieser Analyse wurde aufgezeigt, wie die Anwendung dieser Ansätze auf Geschäftsprozesse bei einem Unternehmen aussieht und zuvor eruierte Verbesserungspotentiale besser genutzt werden können.

Vorgehen

Für eine optimale Zielerreichung wählte der Verfasser ein Vorgehen in zwei Teilen. Einerseits geht es um die theoretische Herleitung der Thematik mit einer Beschreibung der bestehenden Ansätze im Geschäftsprozessmanagement. Andererseits werden die Ergebnisse aus dem ersten Bereich spezifisch auf die Musterprozesse von einem Unternehmen angewendet und entsprechende Empfehlungen abgegeben.

Im Rahmen der theoretischen Herleitung soll die Thematik durch die Literaturrecherche so breit wie möglich abgedeckt werden. Daraus entstehen die Beschreibungen der drei bekannten Ansätze im Geschäftsprozessmanagement. Die theoretischen Erkenntnisse werden durch Experteninterviews vertieft und verifiziert. Aus den Beschreibungen sowie den Experteninterviews erfolgt eine Bewertung und Vergleich der drei Ansätze. Das theoretisch hergeleitete Wissen wird anschliessend auf vier Musterprozesse angewendet.

Anschliessend wird für die Musterprozesse aufgezeigt, welcher Ansatz zum Einsatz kommen könnte und wie eine Weiterentwicklung aussieht. Daraus entsteht eine Empfehlung zur Weiterentwicklung von Geschäftsprozessen.

Erkenntnisse

Es gibt keine allgemeingültige Definition von Social Business Process Management und Adaptive Case Management. Nachfolgend werden die beiden Ansätze kurz umschrieben und die Analyse aus der Bachelor Thesis präsentiert.

Social Business Process Management hat den Grundgedanken, dass Geschäftsprozessmanagement nicht die Aufgabe von Einzelnen oder einer ausgewählten Gruppe, sondern der gesamten Business Community und somit dem ganzen Unternehmen ist. Dabei werden alle Mitarbeitenden sowie involvierte Geschäftspartner und externe Wissensträger miteinbezogen. Um dies zu realisieren, müssen die Geschäftsprozesse mit Hilfe von Web 2.0 Technologie sozialisiert werden.

Adaptive Case Management hingegen befasst sich mit dem Management von wissensintensiven und schwach strukturierten Geschäftsprozessen. Dabei wird nicht mehr mit vordefinierten Geschäftsprozessen gearbeitet, sondern anhand einer fallbasierten Herangehensweise, die die Arbeitsschritte und Ziele während der Bearbeitung beschreibt.

Die Tabelle 1 zeigt die drei verschiedenen Ansätze im Vergleich unter Begutachtung von verschiedenen Kriterien.

Dabei wird ersichtlich, dass Social Business Process Management wie auch Adaptive Case Management die Stärken im Bereich der Flexibilität und Kollaboration besitzen. Dadurch kann das Prozesswissen wesentlich besser erfasst werden, was zu einer Reduktion der Divergenz zwischen den modellierten und den effektiv gelebten Prozessen führt. Weiter zeigt der Vergleich auf, dass das klassische Geschäftsprozessmanagement bei der Unterstützung von Wissensprozessen einen wesentlichen Nachteil aufweist. Jedoch besitzt das klassische Geschäftsprozessmanagement im Vergleich zu den kollaborativen Vorgehensweisen einen Vorteil in der Akzeptanz, da sich dieser Ansatz in vielen Unternehmen durch-

gesetzt hat. Social Business Process Management und Adaptive Case Management benötigen hingegen ein Umdenken und eine Veränderung der kulturellen Aspekte in einem Unternehmen, was die Implementierung zu einer Herausforderung macht.

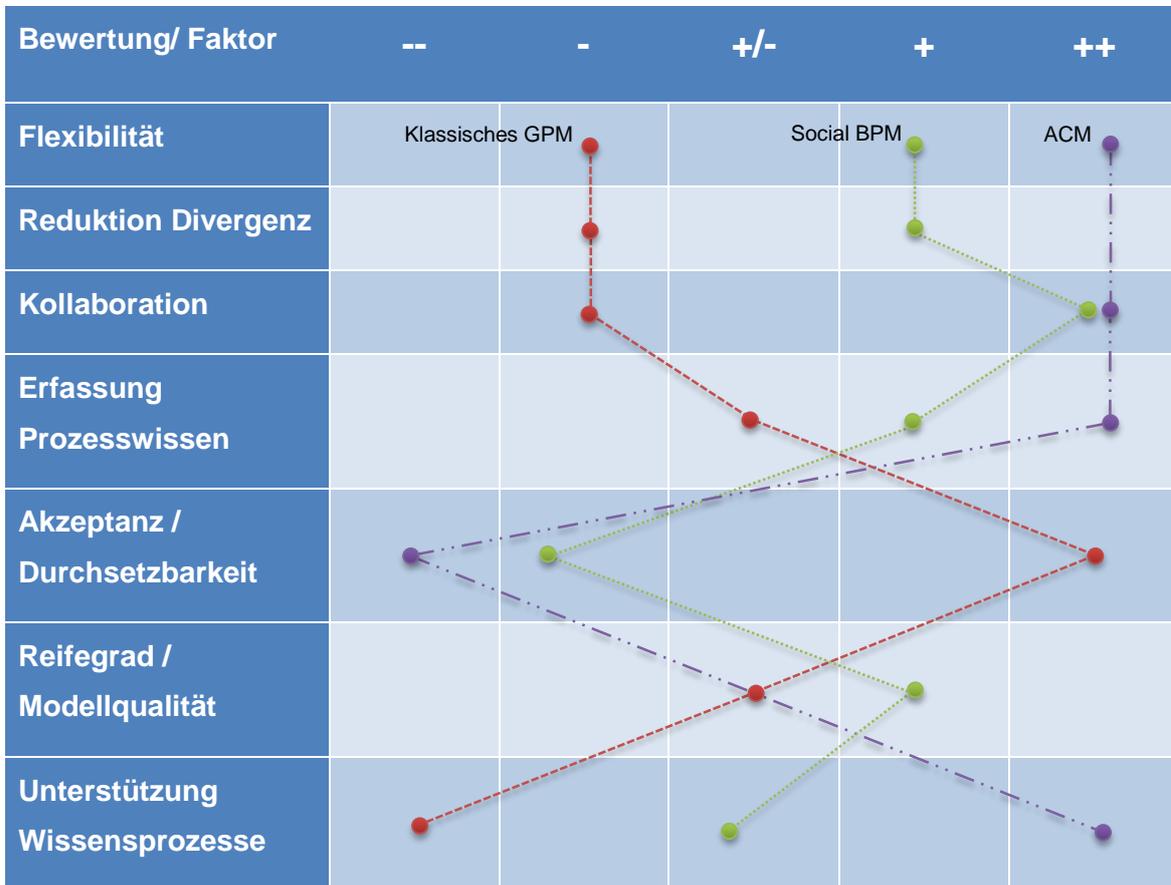


Tabelle 1: Vor- und Nachteile bzw. Chancen und Gefahren der Ansätze - grafische Analyse.
Quelle: eigene Darstellung.

Um zu überprüfen, auf welche Art von Geschäftsprozesse die Ansätze Social Business Process Management und adaptive Case Management Anwendung finden, ergibt eine Einordnung nach Gadatsch (2010) folgendes Resultat: Social Business Process Management kann für jegliche Art von Prozess zum Einsatz kommen. Dabei liegen die Stärken in der kollaborativen Beschreibung sowie dem kontinuierlichen Verbesserungsmanagement. Adaptive Case Management hingegen bietet Vorteile im Bereich von wissensintensiven und schwach strukturierten Geschäftsprozessen und findet dort einen entsprechenden Einsatz. Für komplexe Prozesse ermöglicht Adaptive Case Management eine fallbasierte Herangehensweise, die situative Entscheidungen systemtechnisch unterstützt und Erfahrungswerte zur Verfügung stellt.

Die Adaption dieser Ergebnisse auf die vier Musterprozesse zeigt, dass in verschiedenen Bereichen ein Vorteil durch Social Business Process Management und/oder Adaptive Case

Management erwirkt werden kann. Die im Rahmen einer Reifegradprüfung eruierten Verbesserungspotentiale können durch den Einsatz von Social Business Process Management über eine Kollaborationsplattform genutzt werden.

Der Einsatz von einem kompletten Adaptive Case Management System ist in den vier Musterprozessen des Unternehmens aus Sicht des Verfassers jedoch gut zu überdenken, da die Anwendung gemäss den Ausführungen nur punktuell erfolgt. Hier stellt sich die entscheidende Frage, wie detailliert die Prozesse bzw. das Vorgehen beschreiben möchte. Auf einer hohen Abstraktionsebene ist dies bereits möglich, jedoch nicht im Detail. Eine Zwischenlösung könnte eine in die Kollaborationsplattform integrierte Knowledge Base sein.

Damit ein Unternehmen die stetig steigenden Anforderungen an Flexibilität und Reaktionsgeschwindigkeit meistern kann, wird ein agiles und anpassungsfähiges Geschäftsprozessmanagement benötigt, das bei Notwendigkeit systemtechnisch unterstützte Ad-hoc Lösungen zulässt. Social Business Process Management wie auch Adaptive Case Management und deren systemtechnische Umsetzung ermöglichen es Unternehmen, diesen Gegebenheiten proaktiv zu begegnen. Es empfiehlt sich somit generell den Einsatz von kollaborativem Geschäftsprozessmanagement zu prüfen.

Literaturquellen

Interviews mit Experten aus der Praxis und Wissenschaft.

Fischer, L. (Hrsg.). (2011). Social BPM: Work, planning and collaboration under the impact of social technology. Florida: Future Strategies Inc.

Gadatsch, A. (2010). Grundkurs Geschäftsprozess-Management: Methoden und Werkzeuge für die IT-Praxis / eine Einführung für Studenten und Praktiker (5. Aufl). Wiesbaden: Springer Vieweg.

Kurz, M. (2009). Business Process Management 2.0: Organisation, Selbstorganisation und Kollaboration im Geschäftsprozessmanagement, Bamberg, Erlangen-Nürnberg, Regensburg. Gefunden am 23.3.2015 unter <http://www.forflex.de/uploads/AB/forflex-2009-002.pdf> Bamberg, Erlangen-Nürnberg, Regensburg

Kurz, M. & Hermann, C. (2011). Adaptive Case Management: Anwendung des Business Process Management 2.0-Konzepts auf wissensintensive schwach strukturierte Geschäftsprozesse. Gefunden am 25.3.2015 unter <http://www.forflex.de/uploads/AB/forflex-2011-008.pdf>

Schmelzer, H. J. & Sesselmann, W. (2010). Geschäftsprozessmanagement in der Praxis: Kunden zufrieden stellen - Produktivität steigern - Wert erhöhen (7., überarb. und erw. Aufl). München: Hanser.

Swenson, K. D. (Hrsg.). (2010). Mastering the unpredictable: How adaptive case management will revolutionize the way that knowledge workers get things done. Tampa, Fla.: Meghan-Kiffer Press.