


Whitepaper: Digital Process Management - Digitalisierung erfolgreich begegnen



„Es ist nicht gesagt, dass es besser wird, wenn es anders wird. Wenn es aber besser werden soll, muss es anders werden.“

Georg Lichtenberg (1742-1799) – deutscher Aphoristiker und Physiker

Inhaltsverzeichnis

- 01 Vorwort (Seite 03)
- 02 Was ist Digital Business? (Seite 04)
- 03 Was ist Digital Process Management? (Seite 05)
- 04 Wie hilft mir Digital Process Management bei der Digitalisierung? (Seite 07)
- 05 Chancen nutzen (Seite 08)
- 06 Risiken meistern (Seite 09)
- 07 Wie hilft mir PRODYNA dabei? (Seite 10)



Enterprise 2.0, Industrie 4.0 und Smart Factory sind nur einige der Marketing-Buzzwords, die im Raum der heutigen Wirtschaft schweben. Dabei haben sie alle eigentlich das gleiche Ziel: Digital Business! Um dieses interdisziplinäre und multikausale Digitalisierungsprojekt erfolgreich zu meistern, müssen Sie ganz genau wissen, wie Ihr Unternehmen aufgebaut ist, wie Sie mit Ihren Stakeholdern kommunizieren und welche technologischen sowie gesetzlichen Abhängigkeiten Sie besitzen. PRODYNA's Lösung ist Digital Process Management (DPM). Dabei wird das klassische Business Process Management (BPM) um die Kernelemente Strategic Alignment, Governance, Methods, Information Technology, People sowie Culture erweitert und somit eine Basis geschaffen den digitalen Herausforderungen zu begegnen.

Vorwort

Das Zeitalter der Kunden hat begonnen, gleichzeitig scheint die Welt zu verflachen und dabei doch komplexer zu werden. Mit Unterstützung von Ubiquitous Computing und Internet of Things and Services (IoTS) können Menschen und Maschinen, ja selbst Kühlschränke, ohne weiteres miteinander kommunizieren. Der Fahrgast spricht über die myTaxi App direkt mit seinem Fahrer, Produktionsmaschinen bemerken abgenutzte Teile und bestellen diese über das hausinterne ERP eigenständig. Und der Kühlschrank weiß ganz genau, was Ihnen heute für Ihr Barbecue noch fehlt und schickt Ihnen die Einkaufsliste direkt auf Ihr Smartphone (oder bestellt im Zweifel selbst) - keine Taxizentrale, keine Wartungskosten und kein Barbecue ohne Grillsaucen mehr.

Die Grundlage, um eine Automatisierung in solchem Ausmaße zu erreichen, bildet Business Process Management. Nur durch die ganzheitliche Analyse, Modellierung und Ausführung auf Basis von unternehmensübergreifenden Kennzahlen und Optimierungen von Geschäftsprozessen sind die erfolgreiche Digitalisierung und damit die gleichzeitige Ausrichtung auf den Kunden möglich. Für die erfolgreiche Umsetzung müssen die BPM Kernelemente (Strategic Alignment, Governance, Methods, Information Technology, People und Culture) in das Unternehmen integriert und gelebt werden. Dieses Whitepaper zeigt Ihnen einen kurzen Überblick, was Digital Business bedeutet und wie Business Process Management Ihnen helfen kann ein digitales, kundenorientiertes Unternehmen zu werden.

Was ist Digital Business?

Der Begriff „Digital Business“ ist mittlerweile in aller Munde und doch bleiben viele Unternehmen auf dem Weg dorthin auf der Strecke. Diejenigen, die nichts tun, sind zum Scheitern verurteilt. Unternehmen, die energetisch und voller Elan dem Aktionismus verfallen, haben zwar irgendetwas getan, sind ihren Zielen aber nicht näher gekommen. Neue Technologien bieten Firmen heutzutage unzählige Möglichkeiten, um ihre Kunden besser zu verstehen und sie somit maßgeschneidert bedienen zu können. Jedoch ergeben sich dadurch auch neue Anforderungen an Unternehmen. Über mobile Endgeräte sind Kunden ununterbrochen mit dem Internet verbunden. Die Geschwindigkeit, mit der sich die Erwartungen der Kunden verändern, steigt kontinuierlich. Im Zeitalter des Kunden stehen Unternehmen daher vor der Herausforderung, dass sie für ihre Kunden jederzeit und vollständig transparent sind. Es ist deshalb für den Unternehmenserfolg entscheidend, schnell auf die Bedürfnisse und Anforderungen der Kunden reagieren zu können.

Im Wesentlichen umfasst Digital Business aus Sicht von PRODYNA die folgenden vier Eckpfeiler: Transformation der Customer Experience, Implementierung des Mobile Mind Shifts, Beschleunigung der gesamten Supply Chain und Umwandlung von Big Data zu Business Insights. Nur wenn Sie diese Eckpfeiler erfolgreich im Unternehmen etablieren und leben, schaffen Sie es die Chancen des digitalen Zeitalters zu nutzen und Ihre Wettbewerber hinter sich zu lassen.

Als IT-Beratung wird PRODYNA von ihren Kunden tagtäglich mit diesen Herausforderungen konfrontiert. Auf Basis ihrer Erfahrungen hat PRODYNA festgestellt, dass ein wesentlicher Schritt zur Meisterung dieser neuen Anforderungen der konsequente und zielgerichtete Einsatz von Digital Process Management (DPM) ist, um Transparenz zu schaffen, Quick-Wins aufzudecken und die Basis für eine tragfähige und vor allem wirksame digitale Strategie zu entwerfen.

Was ist Digital Process Management?

In erster Linie dreht sich Digital Process Management weiterhin um Geschäftsprozesse. Mit der Erweiterung der Perspektive auf die Kernelemente Strategic Alignment, Governance, Methods, Information Technology, People sowie Culture und mit der Unterstützung von modernen und intuitiven Applikationen ergibt sich ein modernes und digitales Verständnis von Business Process Management.

Damit besitzt Digital Process Management eindeutig mehr Möglichkeiten Sie bei der Digitalisierung zu unterstützen als klassisches BPM. Im Fokus steht nicht mehr wie so oft die interne Kostensenkung oder die reine Dokumentation von Prozessen und Hierarchien.

Ein umfassendes Digital Process Management richtet sich stattdessen auf alle Geschäftsprozesse, die nicht

nur Berührungspunkte mit dem Kunden, sondern auch mit Lieferanten und anderen Stakeholdern besitzen. Damit trägt Digital Process Management dazu bei,

- dass ein besseres Verständnis der Anforderungen an Ihr Geschäftsmodell entsteht,
- die Transparenz über die Abläufe in Ihrem Unternehmen deutlich werden,
- die Veränderungsbereitschaft Ihrer Organisation verbessert wird,
- und Kunden, Lieferanten sowie Mitarbeiter kollaborativ zusammenarbeiten.

In der Folge dessen kann die Kundenzufriedenheit nachhaltig gesteigert und Ihr Unternehmen für neue Herausforderungen gestärkt werden.

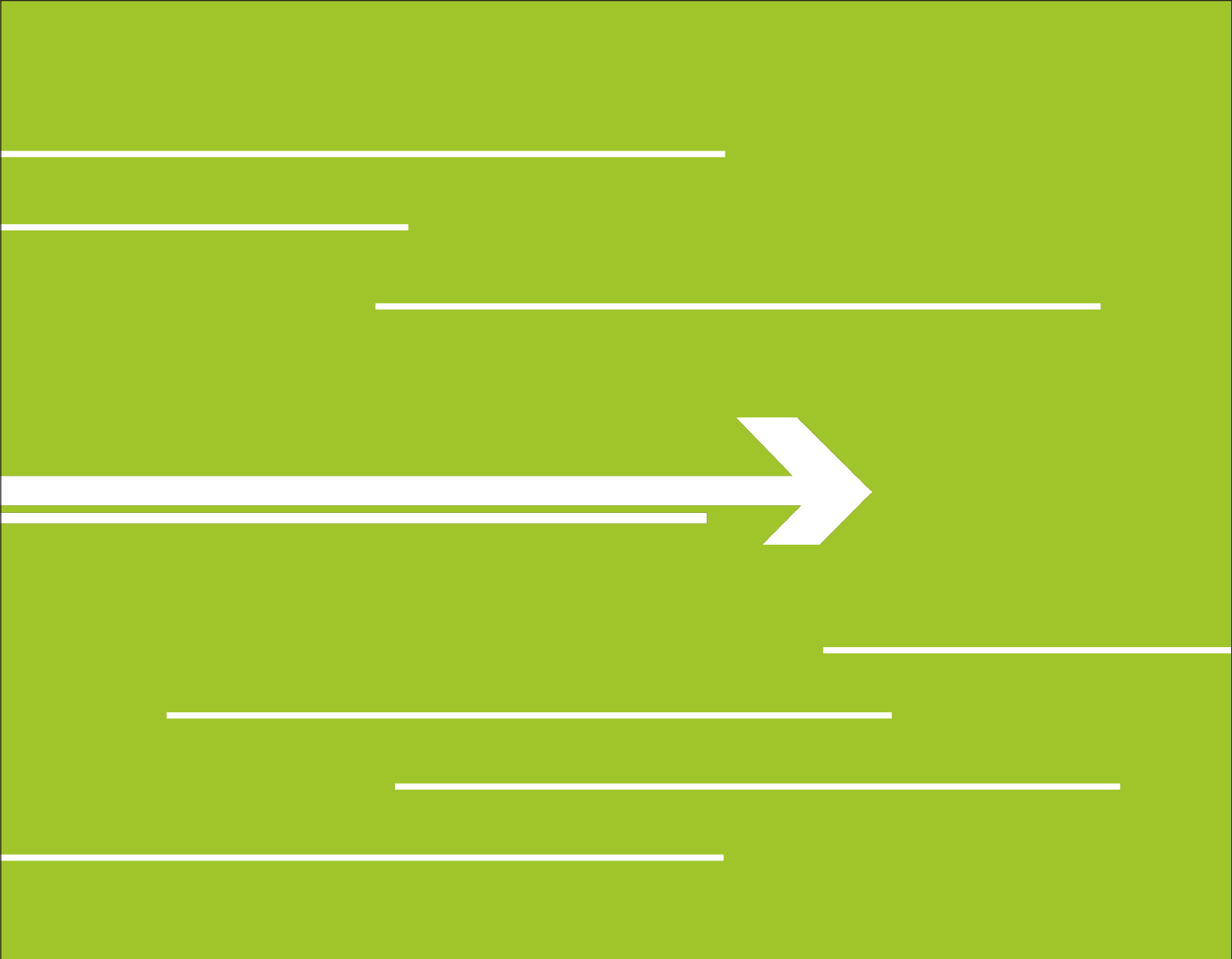




Marc Andreessen, Mitgründer von Netscape und Entwickler des Mosaic Browsers, sagte „Software is eating the world“. Denn die wichtigste Ressource in der digitalen Welt ist Software. Durch sie werden bestehende Geschäftsprozesse revolutioniert und neue Dienstleistungen realisiert. Die Beherrschung von Software wird damit zu einer sehr wichtigen Unternehmensressource. Davon ist auch Business Process Management betroffen. Aus diesem Grund zielt Digital Process Management darauf ab webbasierte und intuitive Applikationen zu verwenden, die unabhängig von Ihrem Gerät zu jeder Zeit eine nahtlose User Experience bieten. Mit den Potenzialen von innovativen Applikationen ist es so möglich intuitiv und von überall auf Ihre

Geschäftsprozesse zuzugreifen, diese auszuführen und zu optimieren. Weitere Vorteile der ganzheitlichen Digital Process Management Sicht sind:

- Durch sozial-kollaborative Funktionen wird eine standortunabhängige Kommunikation / Zusammenarbeit an Strategie, Standards, Geschäftsprozessen etc. möglich.
- Auf Basis von dynamischen Tagging-Informationen, die an Geschäftsprozesse angehängt werden, entstehen benutzerspezifische Dashboards.
- Die Aufarbeitung von Altdaten lässt Schlussfolgerungen auf Best-Practices zu und kann für Predictive Analytics verwendet werden.



Wie hilft mir Digital Process Management bei der Digitalisierung?



Digital Process Management hilft Ihnen ein offenes, kundenorientiertes und digitales Unternehmen zu werden. Dabei werden die aktuell vorhandenen technologischen Möglichkeiten verwendet und mit innovativen Methoden kombiniert. Durch die unternehmensübergreifende Ausrichtung der Geschäftsprozesse und Unternehmensstrategie sowie der Einbeziehung von IT und Menschen schaffen Sie die Grundlage für Digital Business. Auf diese Weise wird es Ihnen möglich sein die nachfolgenden Chancen zu realisieren und die vorhandenen Risiken zu minimieren.

Chancen nutzen

Die strategische und operative Kollaboration zwischen internen sowie externen Stakeholdern kann mit Hilfe von Digital Process Management verbessert werden. Dadurch ergeben sich Ihrem Unternehmen die Möglichkeiten Mitarbeiter, Lieferanten, Kunden sowie alle anderen Prozessbeteiligten in die Analyse, Modellierung oder Optimierung von Geschäftsprozessen einzubeziehen. Zudem ermöglicht Digital Process Management die unternehmensübergreifende Ausrichtung der Strategien und Geschäftsprozesse – auch zwischen Netzwerkpartnern.

Auf Basis von Digital Process Management in Kombination mit Social Tagging besitzen Sie die Möglichkeiten eine benutzerspezifische Folksonomie aufzubauen. Die entwickelten Tags können unter anderem dazu verwendet werden Mitarbeiterfähigkeiten auf Prozessanforderungen zu mappen oder benutzerspezifische Dashboards zu entwickeln. Auf diese Weise können Sie verbesserte Schulungsangebote für Mitarbeiter erstellen und ein transparentes Unternehmen werden. Des Weiteren können die geplanten technischen Investitionen schon vorab von Personalabteilungen zur Erstellung von Rollenbeschreibungen oder Stellenprofilen verwendet werden, um je nach Bedarf qualifizierte Mitarbeiter rechtzeitig zu beschaffen.

Mit der Unterstützung von innovativen Technologien, wie Ubiquitous Computing und IoT sowie Digital Process Management sind Sie in der Lage Ihre vorhandenen Daten und Informationen anzureichern und diese allen interessierten Stakeholdern visuell in Form von beispielsweise Dashboards zu präsentieren. Damit lassen sich nicht nur interne Managementinstrumente überarbeiten, sondern auch die Integration des Kunden in den Geschäftsprozess verbessern.

Durch sozial-kollaborative Funktionen besitzen Sie die Möglichkeit die Innovationskraft Ihres Unternehmens mit Hilfe von Crowd Sourcing oder Open Innovation zu maximieren. Durch die konstante Integration von externen Stakeholdern (z.B. Lieferanten, Kunden, Experten) in die unternehmensinternen Innovationsprozesse und Prozessoptimierungen sind Sie im Stande Anforderungen und externes Wissen zu kanalisieren.

Veränderungen im Rahmen von Digitalisierungsprojekten können durch rechtzeitiges Einbeziehen aller Beteiligten genutzt werden, um so das Wissen und die Akzeptanz innerhalb Ihres Unternehmens zu erhöhen. Transparenz, Agilität und Veränderungsbereitschaft muss dabei von Ihnen vorgelebt werden.

Durch die Integration von mobilen Endgeräten sowie der Einbindung von Ubiquitous Computing und IoT können Sie Ihre Geschäftsprozesse nicht nur von überall steuern und überwachen, Sie sind auch im Stande die Informationsqualität und damit die Entscheidungsgrundlage für Ihr Unternehmen zu verbessern. Digital Process Management unterstützt Sie dabei ein ganzheitliches Bild Ihres Unternehmens zu schaffen, das mit sensorischen Daten und Social Media Informationen angereichert ist und sie damit in das Zeitalter der Digitalisierung hieft.

Risiken meistern

Durch die Verwendung von offenen Standards wie BPMN 2.0 oder DMN 1.1 sind Sie im Stande eine transparente und einheitliche Dokumentation Ihrer Geschäftstätigkeit zu definieren. Gleichzeitig schaffen Sie es dadurch Lock-In-Effekte zu vermeiden und damit die Anbindung an andere Systeme zum Beispiel für das IT-Alignment über Unternehmensgrenzen hinaus zu erleichtern.

Mit Hilfe von gesammelten Daten aus internen und externen Quellen sind Sie in der Lage Vorhersagen zu treffen, wie sich Kundenanforderungen entwickeln. Hierzu wird das Kundenverhalten innerhalb von Geschäftsprozessen analysiert und mit Altdaten verglichen. Angereichert mit weiteren Informationen z.B. aus sozialen Medien können Vorhersagen generiert werden, wie sich Kunden verhalten oder wie sich ihre Anforderungen und Wünsche verändern.

Erarbeiten Sie auf Basis von Digital Process Management Schulungspläne und Weiterbildungsmaßnahmen, die gezielt an die zukünftigen Herausforderungen Ihres Unternehmens anknüpfen. Die vertikale und horizontale Integration und der damit verbundene Fortschritt der

Digitalisierung werden Sie dazu zwingen beispielsweise den Umgang mit unternehmenskritischen sowie personenbezogenen Daten zu überdenken.

Durch die zukünftigen Kundenanforderungen an Flexibilität, Transparenz, Schnelligkeit und Qualität an Produkte sowie Dienstleistungen müssen Sie Ihren Wettbewerbern immer ein Schritt voraus sein. Mit Hilfe der Integration von Digital Process Management in Ihrem Unternehmen gehen Sie den ersten Schritt hinzu einer Unternehmenskultur, die nicht mehr auf Wissenssilos und opportunistischem Verhalten von Individuen aufbaut, sondern das Gesamtwohl des Unternehmens und der Kunden in den Vordergrund rückt.

Gleichzeitig stehen Sie in der Verpflichtung Ihre Mitarbeiter vor der Digitalisierung zu beschützen. Durch Technologien wie Ubiquitous Computing, IoT und Cloud Computing verschwimmt die Arbeits- und Berufswelt immer weiter. Durch Digital Process Management und die Anreicherung ihrer Daten sind Sie in der Lage ihre Mitarbeiter mit Hilfe von visuellen Darstellungen Hilfestellungen zu geben und sie für die notwendige Work-Life-Balance zu sensibilisieren.





Wie hilft mir PRODYNA dabei?

PRODYNA begleitet seit vielen Jahren Unternehmen auf ihrem Weg zur digitalen Transformation. Basierend auf unseren Erfahrungen beraten und unterstützen wir Sie im gesamten Digitalisierungs-Prozess, von der Anforderungsanalyse bis hin zur Umsetzung und Wartung. Gerne präsentieren wir Ihnen unsere Philosophie eines Digital Process Management und all seinen Chancen und Risiken. Abhängig von Ihren Anforderungen entwickeln wir individuelle Konzepte, Vorgehensmodelle und Schulungen für Sie. Denn eins dürfen Sie nicht vergessen: Die reine Digitalisierung oder gar Automatisierung vorhandener Geschäftsprozesse ist nicht zielführend. Sie müssen Ihr gesamtes Handeln und Denken überdenken, um nicht die gleichen Fehler digital bzw. automatisiert geschehen zu lassen. Da Sie iterativ vorgehen müssen, um ihre Prozesse, Services und Produkte ständig nachbessern zu können, steht Ihnen PRODYNA als flexibler und zuverlässiger Partner zur Seite. Denn diejenigen, die das Zeitalter des Kunden wirklich verstanden haben, wissen, dass die Regeln des Erfolgs jeden Tag neu geschrieben werden.

„Wenn sie einen Scheißprozess digitalisieren, dann haben sie einen scheiß digitalen Prozess“

Thorsten Dirks – Chef der Telefónica Deutschland



Kontakt

PRODYNA AG
Ludwig-Erhard-Str. 12-14 65760 Eschborn
T +49 69 597 724 - 0 F +49 69 597 724 - 700
info@prodyna.com prodyna.com

Ihr Ansprechpartner

Konstantin Riemer
IT-Consultant Business Analyst
konstantin.riemer@prodyna.com

Autor: Konstantin Riemer Copyright by PRODYNA AG

Unternehmensprofil

PRODYNA ist ein innovatives IT-Beratungsunternehmen, spezialisiert auf das Thema Digital Business. Wir beraten Firmen zum Thema Digital Business Transformation und entwickeln die Custom Software Applikationen und Systeme, die Ihr Unternehmen benötigt, um Ihre Wettbewerbsfähigkeit zu gewährleisten.

Gegründet im Jahr 2000, mit Hauptsitz in Frankfurt am Main und 6 weiteren Standorten in Deutschland sowie Gesellschaften in der Schweiz, Österreich und Serbien ist PRODYNA ein privat gehaltenes und international aktives Unternehmen mit aktuell 260 Mitarbeitern.

Der Name PRODYNA steht für PROfessionalität und DYNAmik. Obwohl wir alle meistens in der Einheit „Projekt“ denken, ist der Weg zum langfristigen Ziel viel länger. Somit ist es PRODYNA wichtig, Kontinuität für unsere Kunden zu garantieren. Unser Kapital ist das Wissen und die Erfahrung unserer Berater. PRODYNA investiert überdurchschnittlich viel in Weiterbildung und Mitarbeiterbindung und schützt somit ihr wertvollstes Gut. Um dies noch zusätzlich zu fördern, arbeitet PRODYNA – im Unterschied zu den meisten IT-Dienstleistern – grundsätzlich nur mit festangestellten Mitarbeitern.

Das Zeitalter des Kunden verlangt Agilität und kurze Projektlaufzeiten. Unsere Größe erlaubt es uns schnell und persönlich nach Ihren Bedürfnissen zu agieren. Wir haben keine langen internen Abstimmungsprozesse, denn wir kennen uns gegenseitig und wissen, wer über die benötigten Skills für Ihr Projekt verfügt.

Gezielte Kundenorientierung auf Seiten von PRODYNA und eine außergewöhnlich hohe Kundenzufriedenheit sind die Voraussetzungen für langfristige Kundenbeziehungen. Mit hoher Transparenz und klarer Kommunikation arbeitet PRODYNA intensiv daran, das Vertrauensverhältnis zu unseren Kunden zu stärken. Mit dieser Philosophie in Kombination mit kontinuierlichen Verbesserungsprozessen ist PRODYNA in den letzten Jahren außerordentlich erfolgreich gewesen.

 Visit prodyna.com