

me.

MATHIAS ENGEL
IHR KRISEN-MANAGER

Die Digitalisierung von Geschäftsprozessen ist ein Terminus, der durch viele Publikation und Beiträge geistert, aber nur selten wird aufgelöst, was eigentlich im Einzelnen dahintersteckt. Es ist von digitaler Transformation, vielleicht sogar Revolution, die Rede, aber welche Herausforderungen für Unternehmen hier gemeint sind, kommt selten deutlich rüber. Um den Wandel bei der Automatisierung der Prozesse besser verstehen und einordnen zu können, möchte ich hier einen kurzen Leitfaden zur Digitalisierung der Geschäftsprozesse geben. Es geht hier ausschließlich um die kaufmännisch/organisatorischen Geschäftsprozesse und deren Implementierung.

Über die Herausforderungen im Bereich der technischen Prozesse, der Industrie 4.0, IOT Anwendungen und der Revolution durch die künstliche Intelligenz mögen andere, berufenere Experten berichten.



Die Digitalisierung von Geschäftsprozessen

Vom Kontoführungsbuch zum ERP System

Der Wechsel von der analogen in die digitale Welt besteht hier darin, die Firmenbuchhaltung mithilfe eines elektronischen Buchungssystems durchzuführen. Elektronische Prozesse und digitale Speicherung der Geschäftsprozesse sorgen für eine konsistente und effiziente Datenhaltung. Mehrere Mitarbeiter können gleichzeitig an der Kontenführung arbeiten. Neben der Finanzbuchhaltung können weitere Buchungssysteme wie Kostenstellen- und Kostenträgerrechnung, Personalbuchhaltung, Anlagen-Buchhaltung, Lagerbuchhaltung etc. integriert werden. Ergänzt um die Kundendaten mit den zugehörigen Vertragsunterlagen (Abos, Projekte, Wartungsverträge etc.) und die Lieferantendaten mit den zugehörigen Einkaufsverträgen finden sich alle Abläufe in einem integrierten ERP-System wieder. Die Intelligenz steckt in den Prozessen, die Doppelerfassungen vermeiden helfen und die korrekte Zuordnung der Buchungsvorgänge programmtechnisch unterstützen. Transparenz und Effizienz bei der Abbildung der Geschäftsprozesse sind wesentliche Vorteile der ERP Anwendungen.

Sie wundern sich sicherlich, weshalb ich diesen Schritt noch aufführe, da viele Unternehmen diesen Wandel bereits vor Jahrzehnten erfolgreich bewältigt haben. Trotz der unbestrittenen Effizienz und Transparenz der ERP Anwendungen gibt es aber im Mittelstand immer noch die Praxis des Austausches von Unterlagen via Pendelordner zwischen Unternehmen und Steuerberater. Hieran wird deutlich, dass insbesondere bei kleinen Unternehmen eine elektronische Buchführung noch nicht durchgängig Standard ist. Die Chancen mithilfe neuer Technologien zu einer zeitnah auswertbaren Datenbasis der Prozesse zu kommen werden hier immer noch wegen des Mehraufwands für diese Transformation gescheut. Einer Digitalisierung der Geschäftsprozesse fehlt mithin die Basis.

Von manuellen Organisationsmitteln zu digitalen Kollaborationsplattformen

Zu den manuellen Organisationsmitteln zählen alle Hilfsmittel mit denen in der analogen Welt geplant und gesteuert wird. Das beginnt beim Terminkalender, dem Briefverkehr und den Notizzetteln und setzt sich fort über Flipcharts und Einsatzplantafeln. Hierfür gibt es schon seit geraumer Zeit entsprechende digitale Technologien, deren Vorteil vor allem in der Vernetzung zwischen den Anwendern besteht. Damit sind die Informationen auch mobil auf den handlicheren Devices wie Tablet und Mobiltelefon jederzeit verfügbar. Dies verändert die Art der Zusammenarbeit untereinander. Digitale Prozesse erlauben eine schnelle, fortlaufende Kommunikation und erübrigen so manches persönliche Meeting. Übermittlungsfehler werden reduziert und die digitale Kommunikation bleibt aufgrund der Protokollierung auch zu einem späteren Zeitpunkt nachvollziehbar.

Von der Akte zur Datei

Der dritte Schritt beim Wechsel von der analogen in die digitale Welt besteht darin, alle Unterlagen in Papier digitalisiert auf einem für alle Mitarbeiter zugänglichem Netzwerk effizienter verfügbar zu haben. Die Vernetzung kann dabei im Unternehmen über das firmeneigene WLAN oder extern über die Anbindung in der CLOUD erfolgen. Jetzt

können durch digitales Dokumentenmanagement (DMS) effiziente Workflows eingerichtet werden, die die Bearbeitung der Prozesse für alle Beteiligten automatisieren.

Bei den Unterlagen für ein DMS handelt es typischerweise um Schriftstücke aller Art, wie

- Korrespondenz
- Vertragsunterlagen
- Kundenakten
- Lieferantenakten
- Zeichnungen
- Dokumentationen der Prozesse
- Eingangs- und Ausgangsrechnungen
- Sonstige Dokumente
- etc.

Ist diese Transformation erfolgt, bei umfangreichen Vertragsbeständen eine durchaus zeitintensive Angelegenheit, so hat man nun die Möglichkeit Arbeiten effizient vom Home-Office aus zu erledigen. Man kann weltweit auf alle ERP-Daten, E-Mails, Ressourcen und Dateien zugreifen, sofern mit geeigneten Technologien ein gesicherter Zugriff auf die firmeneigenen Server bzw. die Cloud möglich ist. Der Workflow im Dokumentenmanagement System digitalisiert und beschleunigt die Bearbeitung von Geschäftsprozessen.

Von analogen zu optimierten digitalen Geschäftsprozessen

Die Implementierung digitaler Geschäftsprozesse macht erst dann Sinn, wenn die oben beschriebenen Abläufe der digitalen Transformation bereits erfolgt sind. Digitale Prozesse können nur dann schnell und reibungslos wirken, wenn sie auf die digitalen Datenbestände des Unternehmens zurückgreifen können, mit denen sie arbeiten sollen. Vor dem Digitalisieren sollten diese Geschäftsprozesse detailliert untersucht und im Hinblick auf die Workflows der beteiligten Abteilungen und den Workflow des Verkaufsprozesses optimiert werden. Den analogen Prozess lediglich 1:1 umzusetzen bringt keine Vorteile im Ablauf – wie alter Wein in neuen Schläuchen.

Der Vorteil einer optimierten Prozessdigitalisierung liegen erstens in der Automatisierung, die einen enormen Geschwindigkeitsvorteil im Vergleich zu manueller Arbeit mit sich bringt. Und zweitens in der großen Zuverlässigkeit und Reproduzierbarkeit von Geschäftsprozessen. Ein digitalisierter Prozess steht mithin rund um die Uhr zur Verfügung. Er ist skalierbar, das heißt er kann ohne nennenswerte Zusatzkosten eine immer größer werdende Anzahl von Einzelvorgängen bearbeiten. Es empfiehlt sich dabei schrittweise vorzugehen und zunächst die kundenbezogenen Prozesse zu digitalisieren, da hier die größte automatisierte Außenwirkung und Effizienz erzielt werden kann. Der Markt bietet dazu heute schon eine Reihe von guten Tools und Apps, sodass man nicht mehr auf eigene Ressourcen zur Programmierung angewiesen ist, um Arbeitsabläufe effizient zu organisieren.

Die Digitalisierung von Geschäftsprozessen fängt hier erst an.

Fazit: Strategische Prozessoptimierung

Die eigenen Arbeitsabläufe und Geschäftsprozesse zu optimieren und zu digitalisieren und mithin zu automatisieren unterstützt die Leistungsfähigkeit von Mitarbeitern. Die automatisierte Integration digitaler Geschäftsprozesse gestaltet die Abläufe effizienter. Das Automatisieren von Prozessen zieht die Integration weiterer automatisierter Geschäftsprozesse nach sich, die dann den Engpaß für die Optimierung der Customer Journey bilden. Der Mehrwert entsteht beim Digitalisieren durch die konsequente Verbesserung von Prozess zu Prozess.

Das Thema **Digitale Geschäftsmodelle** werde ich in einem eigenen Blog-Beitrag behandeln.

Gerne **unterstütze** ich Sie dabei den Status Quo Ihrer Prozessdigitalisierung zu ermitteln und die nächsten Entwicklungsschritte zur Digitalisierung Ihrer Geschäftsprozesse zu identifizieren.

Hamburg, den 1.4.2021

Ihr Mathias Engel