

# PFlow.



## Prozessdokumentation in kleinen und mittleren Unternehmen

Klaus Gurr am 6. Mai 2010



# Prozessmanagement

Zwei  
Perspektiven

Anforderungen in  
kleinen  
Unternehmen

Dokumentations-  
system PFlow

## Mögliche Elemente vom Prozessmanagement:

- n Dokumentation der Prozesse
- n Optimierung der Prozesse
  - n Verantwortungen
  - n Systeme
  - n Schnittstellen
  - n Qualität
  - n ...
- n Prozesskostenrechnung
- n Prozesscontrolling
- n Langfristig strategische Entwicklung von Prozessen



## Zwei verschiedene Perspektiven ...

Zwei  
Perspektiven

Anforderungen in  
kleinen  
Unternehmen

Dokumentations-  
system PFlow

- n Perspektive „Technologie“
  - ∅ Was ist technisch machbar?



- n Perspektive „Mensch“
  - ∅ Was wird in einem Unternehmen stabil gelebt?





## Situation in großen Unternehmen

Zwei  
Perspektiven

Anforderungen in  
kleinen  
Unternehmen

Dokumentations-  
system PFlow

- n Die Bedeutung von Prozessmanagement ist erkannt.
- n Methoden der Prozessdokumentation, Tools für das Prozessmanagement, Kommunikation und Schulung bezüglich der Prozesse im Unternehmen bis zur Analyse der Prozesse sind fest etabliert und elaboriert entwickelt.
- n In Fachabteilungen gibt es gut ausgebildete und spezialisierte Mitarbeiter, die sich intensiv mit dem Themenkreis rund um Prozessmanagement befassen.
- n Mitarbeiter der Fachabteilungen werden in den für das Prozessmanagement eingesetzten Tools ausgebildet.
- n Die Tools selbst werden häufig mit hohem Aufwand und unter Einsatz externer Berater solide implementiert.
- n In der IT sind Mitarbeiter für den Betrieb der damit verbundenen Datenbanken abgestellt und ausgebildet.



## Definition kleinerer und mittlerer Unternehmen (KMUs)

Zwei  
Perspektiven

Anforderungen in  
kleinen  
Unternehmen

Dokumentations-  
system PFlow

Größenmerkmale von kleinen und mittleren Unternehmen  
nach dem Institut für Mittelstandsforschung Bonn:

- n Beschäftigte [Anzahl MA]
  - n Kleine Unternehmen  $< 10$
  - n Mittlere Unternehmen  $< 500$
  
- n Umsatzerlös [Mio €]
  - n Kleine Unternehmen  $\leq 1$
  - n Mittlere Unternehmen  $\leq 50$



## Bedeutung kleinerer und mittlerer Unternehmen (KMUs)

Zwei  
Perspektiven

Anforderungen in  
kleinen  
Unternehmen

Dokumentations-  
system PFlow

Die kleinen und mittleren Unternehmen umfassen in der Bundesrepublik Deutschland

- n rund 99,7 % aller umsatzsteuerpflichtigen Unternehmen, in denen knapp
- n 65,8 % aller sozialversicherungspflichtigen Beschäftigten angestellt sind,
- n rund 37,5 % aller Umsätze erwirtschaftet werden sowie
- n rund 83,0 % aller Auszubildenden ausgebildet werden.



## Situation in kleinen Unternehmen

Zwei  
Perspektiven

Anforderungen in  
kleinen  
Unternehmen

Dokumentations-  
system PFlow

- n Prozessmanagement ist quasi ein ungeliebtes Stiefkind, Mittel zum Zweck und bei weitem nicht voll entwickelt: Reduziert auf die Dokumentation von Prozessen
- n Mitarbeitern werden die Aufgaben im Prozessmanagement als Nebenaufgabe ohne weitergehende Ausbildung zugeteilt.
- n Das Tool hat hier eine eindimensionale Bedeutung zu: Es sollen möglichst schnell und einfach die Prozesse dokumentiert und das Ergebnis den Mitarbeitern möglichst und einfach und leicht verständlich zugänglich gemacht werden können.
- n Pragmatisches Ziel der Prozessdokumentation ist die Zertifizierung nach DIN ISO oder einer anderen der heute vielfach verbreiteten Normen.
- n Es gibt kein kontinuierliches Prozessmanagement, sondern ein Zyklus von hektischer Aktivität vor einer Zertifizierung oder einem Kunden-Audit und anschließendem brach liegen der Prozesse weil man mit dem Tagesgeschäft mehr als ausgelastet ist

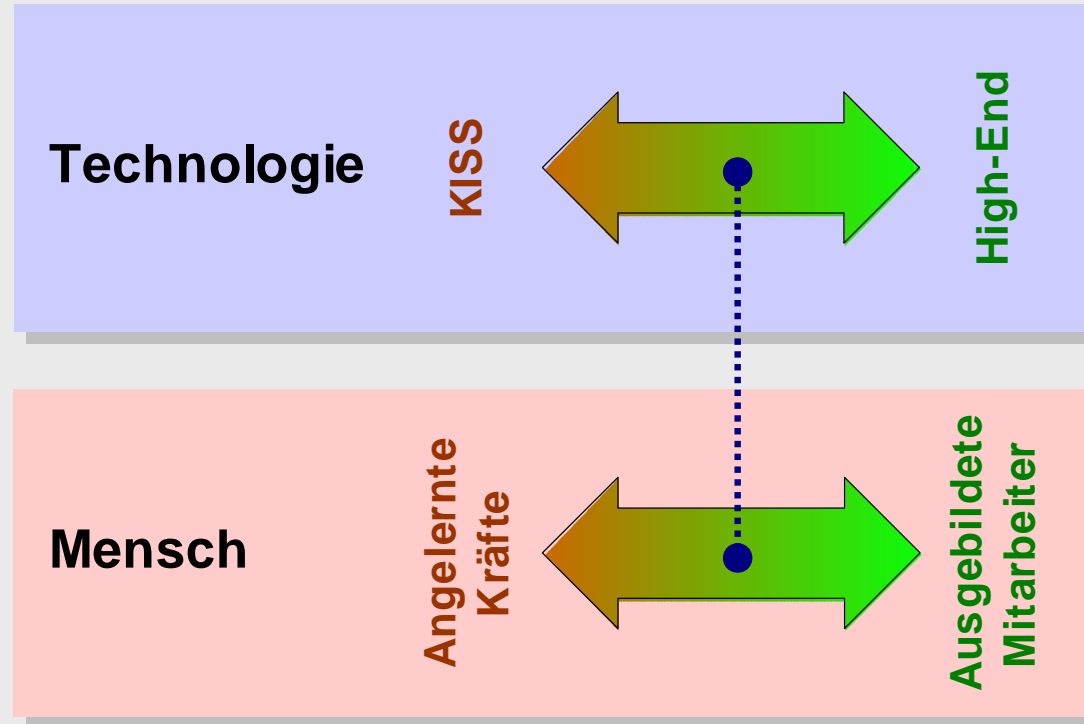


## Polarität auf den zwei Perspektiven

Zwei  
Perspektiven

Anforderungen in  
kleinen  
Unternehmen

Dokumentations-  
system PFlow





## Exkurs: Status in den Unternehmen

Zwei  
Perspektiven

Anforderungen in  
kleinen  
Unternehmen

Dokumentations-  
system PFlow

Folgende Situation findet sich auch heute noch in Unternehmen

- n Textbasierte Prozessdokumentation
- n Einsatz unterschiedlicher Anwendungen innerhalb eines Unternehmens / eines Standortes
- n Einsatz mehrerer Anwendung für die Beschreibung eines Prozesses
- n Inkonsistenzen in der Prozessdokumentation



## Exkurs: Einflussfaktoren

Zwei  
Perspektiven

Anforderungen in  
kleinen  
Unternehmen

Dokumentations-  
system PFlow

Es kann von den folgenden Einflussfaktoren ausgegangen werden

- n Bedeutung und Art der Zertifizierung
- n Bedeutung des Prozessmanagementes im Unternehmen
- n Organisatorischer Reifegrad
- n „Kultur“ des Unternehmens



## Ausgangspunkt in kleinen Unternehmen

Zwei  
Perspektiven

Anforderungen in  
kleinen  
Unternehmen

Dokumentations-  
system PFlow

In kleinen Unternehmen, geht es eben nicht darum, was technisch machbar ist, sondern um die sehr viel bescheideneren Fragen:

- n Was ist einfach?
- n Was ist schnell und ohne viel Aufwand?
- n Was ist günstig?



## Anforderung an Tools in kleinen Unternehmen I

Zwei  
Perspektiven

Anforderungen in  
kleinen  
Unternehmen

Dokumentations-  
system PFlow

- n Das Tool muss sich schnell, einfach und ohne hohe Anforderungen in die IT-Landschaft implementieren lassen.
- n Das Tool muss im Betrieb einfach zu handhaben und zu administrieren sein, d. h. ohne besonderen Spezialkenntnisse.
- n Das Tool muss einfach zu bedienen sein, die Anforderungen an die technische Versiertheit der Mitarbeiter muss möglichst gering sein.
- n Mitarbeiter müssen schnell in das Tool eingearbeitet werden können und mit dem Tool auch noch zurecht kommen, wenn sie ein paar Wochen oder Monate nicht damit gearbeitet haben.
- n Das Tool sollte den Aufbau einer einfachen Prozessstruktur in einfacher Weise unterstützen.



## Anforderung an Tools in kleinen Unternehmen II

Zwei  
Perspektiven

Anforderungen in  
kleinen  
Unternehmen

Dokumentations-  
system PFlow

- n Das Tool sollte über automatische Funktionen verfügen, welche die modellierten Prozesse verifizieren und den Anwender auf wesentliche Fehler, z. B. fehlerhafte Hyperlinks, hinweisen.
- n Die Ausgabe der Prozesse sollte in eine HTML-Version der Prozesse möglich sein, damit die Dokumentation für alle Mitarbeiter verfügbar ist.
- n Darstellung und Navigation der Prozesse müssen übersichtlich sein und einfach zu verstehen sein.
- n Das Softwaretool sollte nicht viel kosten und der externe Beratungsaufwand überschaubar sein.





## Ansatz des Dokumentationssystemes PFlow

Zwei  
Perspektiven

Anforderungen in  
kleinen  
Unternehmen

Dokumentations-  
system PFlow

- n Microsoft Standard Office Anwendungen Visio und Excel als technologische Basis
- n Erweiterte Funktionen über Programmierung in VBA
- n Einfacher HTML-Export der Prozesse aus Visio über ein AddOn
- n Integriertes solides Konzept für den Aufbau von Prozesshäusern in Unternehmen
- n Einfache und übersichtliche Darstellung der Prozesse
- n Einfache, intuitive Navigation in der Dokumentation
- n Schnelle Implementierung und Einarbeitung der Mitarbeiter in das Modellieren der Prozesse
- n Einfaches und schnelles und damit wirtschaftliches Arbeiten mit dem Dokumentationssystem