



Alles im Blick: Etwa die Prozessfrequenz, dort zählen beispielsweise zu den täglichen Prozessen in der MaKo Lieferbeginn und -ende, monatliche Prozesse könnten Reportings sein und jährlich etwa die Vorbereitungen für die Jahresablesung. Ein anlassbezogener Prozess ist z.B. der Abschluss einer Ratenvereinbarung. Die Kritikalität sagt aus, wie geschäftskritisch der Prozess ist, etwa „Jahresabrechnung durchführen“ gegenüber „Material ausgeben“. Über die Kachel Prozesssteckbrief sieht man jederzeit in welchem Status sich die einzelnen Prozesssteckbriefe befinden.

Bild: © Projekt:Unternehmensberatung



08.06.2020

## Mehr Transparenz und Ordnung im eigenen Unternehmen

**Je mehr ein Unternehmen über seine Prozesse und Mitarbeiter weiß, desto leichter fällt auch die Optimierung und Digitalisierung. Ein Tool verspricht hier Unterstützung.**

Unklare Zuständigkeiten? Wenig transparenten Abläufe? Neu zu implementierende Prozesse? Unklarheiten hinsichtlich der Aufgaben bei kurzfristig notwendiger Vertretung? All das können Argumente sein, sich mit dem Thema Organisations- und Prozessmanagement näher zu beschäftigen. Auch für die Stadtwerke Norden waren das Ende 2018 gewichtige Argumente, um sich mit dieser Thematik auseinander zu setzen. Somit wurden die Stadtwerke einer der Pilotkunden für die Orga-Man-Plattform und brachten sich über die Zeit mit inhaltlichen Weiterentwicklungen aktiv ein.

Für Thorsten Schlamann, Kaufmännischer Geschäftsführer der Stadtwerke Norden, liegen die Vorteile auf der Hand: „In Zeiten der Digitalisierung sollte man seine Prozesse kennen, analysieren und optimieren. Denn ein schlechter analoger Prozess wird nicht besser, wenn man diesen digitalisiert. Ferner sollte innerhalb des Hauses jederzeit klar sein, wer für welche Prozesse und Aufgaben verantwortlich ist, um so die richtigen Leute bei Prozesssthemen an einen Tisch zu bringen oder schneller Vertretungen organisieren zu können“.

### Prozess- und Organisationslandschaft digital abgebildet

Auf der Orga-Man-Plattform gibt es kompakte Tools, die den Alltag rund um das Thema „Organisation“ vereinfachen sollen, erklärt Stefan Biesalski Geschäftsführer und Inhaber der Projekt:Unternehmensberatung GmbH. Dazu gehöre zum Beispiel das Modul „prozessorga“, das die

Prozess- und Organisationslandschaft eines Unternehmens digital und online abbildet. Für jeden Prozess gebe es einen Prozesssteckbrief, der alle wichtigen Informationen enthält, etwa Kritikalität, Verantwortlichkeiten, Wiederholungsfrequenz oder mitgeltende Dokumente. Auch Prozessabläufe lassen sich modellieren. Allerdings, so betont Biesalski „in sehr einfacher Form, so dass gerade auch kleinere Unternehmen oder eher unbedarfte Nutzer, schnell selbst in die Prozessdokumentation einsteigen können.“

### **Auch DSGVO wird berücksichtigt**

Auch müsse nicht jeder Prozess zwingend modelliert werden, es würden durchaus Metaangaben reichen, um damit effektiv weiter arbeiten zu können. So könne man etwa Auswertungen oder Übersichten erstellen, die Auskunft darüber geben, welche Prozesse DSGVO-relevant sind, welchen Digitalisierungsgrad sie haben oder welche Prozesse sich für Homeoffice eignen.

### **Rollen- und Tätigkeitsprofile**

Im Hintergrund bilde das System Rollen- und Tätigkeitsprofile automatisiert ab, so dass man etwa bei Neueinstellungen oder Stellenwechseln einem neuen Mitarbeiter einfach sein neues ‚Profil‘ geben könne, so Biesalski. So sei dieser recht schnell im Thema und könne sich durch „seine“ zukünftige Prozesslandschaft klicken, bei Bedarf auch in andere Prozesse hineinschnuppern, etwa an Schnittstellen oder interessanten Randgebieten.

„So lässt sich die Einarbeitung beschleunigen und Wissen besser verteilen, bzw. zugänglich machen. Für Mitarbeiter und Führungskräfte gibt es separate Ansichten, die die wichtigsten Informationen für den jeweiligen Adressaten nochmals zusammenfassen“, führt Biesalski weiter aus.

### **Kombi mit Personalinformationen möglich**

Kombiniere man das Modul mit dem Add-on „personal“ könne man zudem die Prozessinformationen mit den Personalinformationen verbinden. Biesalski erläutert: „Wir haben zum Beispiel die Möglichkeit, eine hierarchische Altersstrukturanalyse darzustellen oder Auswertungen, die eine Vorausschau auf das Ausscheiden von Mitarbeitern geben. Darüber hinaus können u.a. das Beauftragtenwesen oder Spezialverantwortlichkeiten (z.B. Gebäude- oder Fahrzeugverantwortlichkeiten) abgebildet werden. Die jeweils aktuellen Daten stünden stets über die Orga-Man-Plattform online zur Verfügung, wo man auf die Informationen, ähnlich wie beim Homebanking, zurückgreifen könne.“

„Im Zuge der Coronakrise haben wir das Tool noch etwas erweitert“, sagt Biesalski. Mitarbeiter können nun noch detaillierter sagen, was sie prozessual bearbeiten. So habe man nicht nur ein allgemeines Rollenprofil – z.B. Sachbearbeiter Kundenservice oder Leiter Hausanschlusswesen –, sondern könne die Informationen auf den einzelnen Mitarbeiter weiter runterbrechen. So lassen sich die Nachfolge bzw. ein Stellenwechsel noch besser planen, Prozesse im Team optimieren oder eine Vertretung schneller organisieren.

„Unser Credo ist, dass alles so einfach, intuitiv und standardisiert wie möglich sein soll“, so Biesalski. So habe etwa ein bestehender Kunde in einem Pilotprojekt für das neue Modul „projekte“ ohne Schulung, nur durch ein paar Hinweise per E-Mail und Telefon, das Tool selbst in Betrieb nehmen können. (sg)

Zum Newsletter anmelden