

Prozessmanagement- Beratung:

Lessons Learned aus über 20 Jahren Praxis

Mag. Robert Strobl
BOC Group



Agenda

Vorstellung und Einleitung

Topic 1: Warum ist IST-Analyse der Prozesse so wichtig?

Topic 2: Unsere Vorgehensweise in Prozessworkshops

Topic 3: Case Study Prozessoptimierung in einer Versicherung

Agenda

Vorstellung und Einleitung

Topic 1: Warum ist IST-Analyse der Prozesse so wichtig?

Topic 2: Unsere Vorgehensweise in Prozessworkshops

Topic 3: Case Study Prozessoptimierung in einer Versicherung

Vorstellung Vortragender

Mag. Robert Strobl



- ▶ **Geschäftsführung BOC Information Technologies Consulting GmbH**
 - ▶ Customer Relationship Management und Vertriebssteuerung BOC Produkte und Services für AT und CEE
 - ▶ Steuerung und Durchführung von Consulting-Projekten im Kontext Prozessmanagement, Governance, Risk, Compliance und Enterprise Architecture Management

- ▶ **Ausbildung:**
 - ▶ Studium der Wirtschaftsinformatik (Universität Wien)
 - ▶ Certified Business Process Professional (CBPP)
 - ▶ Prozess-Assessor der Gesellschaft für Prozessmanagement

- ▶ **Lektor an Fachhochschulen und Universitäten**
 - ▶ IMC Fachhochschule Krets
 - ▶ Zentrum für Gesundheitsberufe Tirol GmbH
 - ▶ Donau Uni Krets und weitere

Mobil:
+43-664 1620920

E-Mail:
robert.strobl@boc-group.com

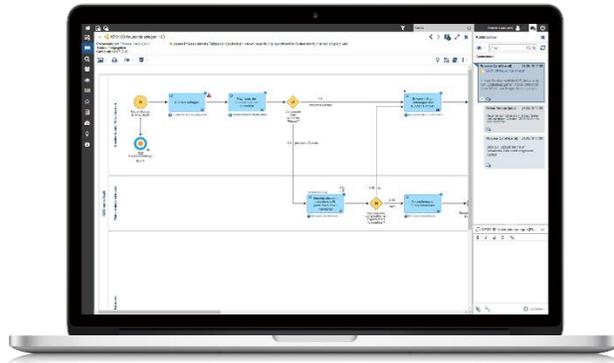
LinkedIn:
<https://www.linkedin.com/in/rstrobl/>

Vorstellung BOC Group

Unsere Softwareprodukte



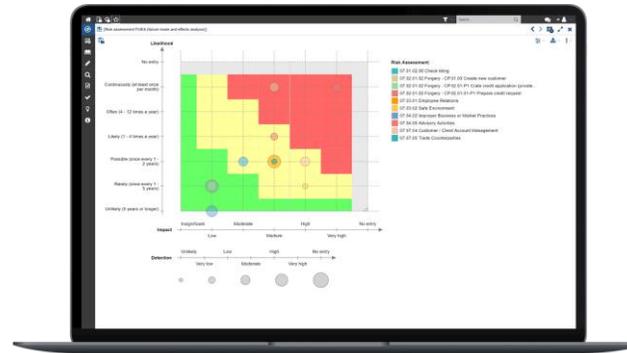
BUSINESS PROCESS MANAGEMENT



ADONIS

Your professional BPM Suite

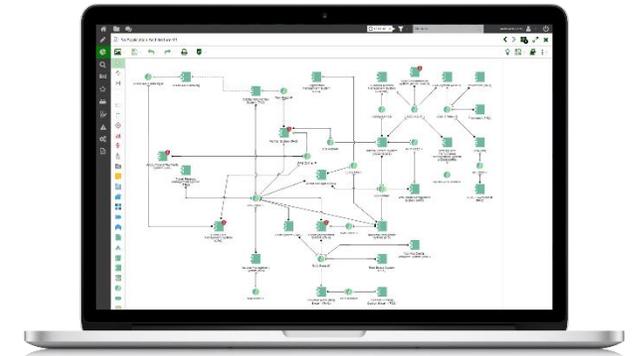
GOVERNANCE, RISK & COMPLIANCE



ADOGRC

Your professional GRC Suite

ENTERPRISE ARCHITECTURE MANAGEMENT



ADOIT

Your professional EA Suite

Das Digitale Abbild Ihres Unternehmens

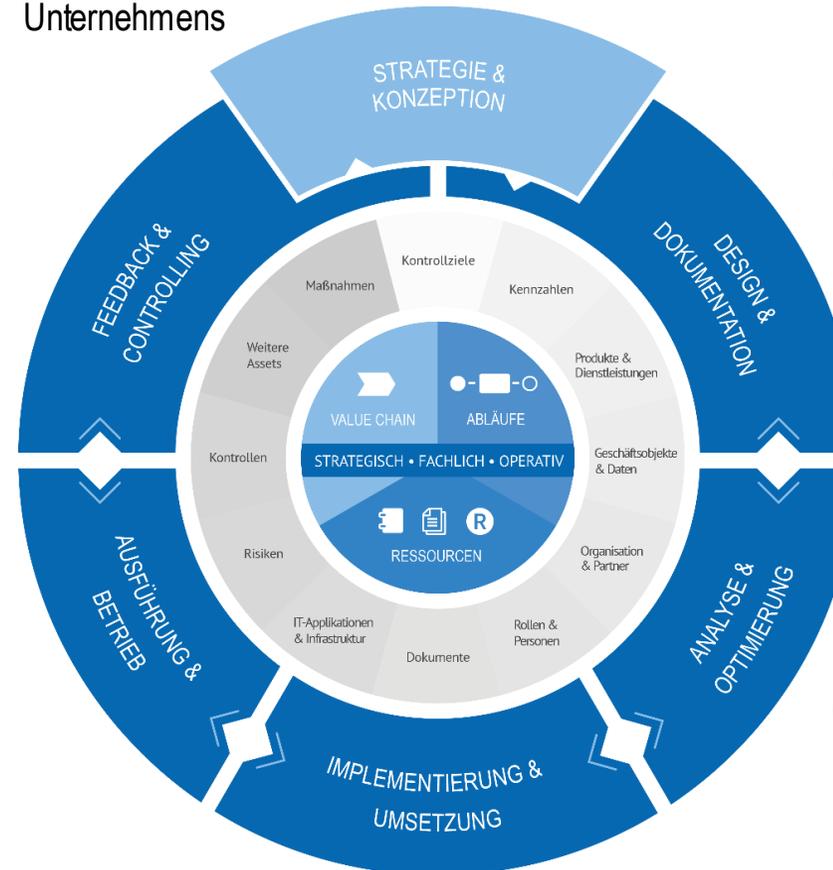
Vorstellung BOC Group

Leistungsportfolio im Consulting „Geschäftsprozessmanagement“

Ableitung von Prozesszielen und messbaren Kennzahlen aus den strategischen Zielen des Unternehmens

Laufende Auswertung und Steuerung der IST-Prozesse hinsichtlich der definierten Prozessziele und Kennzahlen. Performanceanalyse als Grundlage für weitere Optimierungen.

Durchführung der jeweils geltenden IST-Prozesse im täglichen Geschäft in organisatorischer und technischer Hinsicht. Aufzeichnung von Daten für das Prozesscontrolling.



Erhebung der Prozessdokumentation (IST-Prozesse):

- Prozesslandkarten
- Geschäftsprozessdiagramme
- Organigramme, etc.

Analyse der IST-Prozesse hinsichtlich Verbesserungspotenzial im Sinne der Prozessziele (ggf. basierend auf Performanceanalysen aus dem Prozesscontrolling). **Optimierung und Erarbeitung von SOLL-Prozessen.**

Einführung und Verankerung der SOLL-Prozesse in organisatorischer und technischer Hinsicht. **Die SOLL-Prozesse werden „gelebt“ und sind ab nun die neuen IST-Prozesse.**

Agenda

Vorstellung und Einleitung

Topic 1: Warum ist IST-Analyse der Prozesse so wichtig?

Topic 2: Unsere Vorgehensweise in Prozessworkshops

Topic 3: Case Study Prozessoptimierung in einer Versicherung

IST-Analyse von Prozessen

Warum ist das unserer Meinung nach so wichtig?



Die Durchführung von Workshops zur Erfassung der IST-Prozesse ist aus mehreren Gründen wichtig

- ▶ **Grund 1: Gemeinsames Verständnis der Prozesse**
- ▶ **Grund 2: „Mentales Abholen“ der relevanten Stakeholder**
- ▶ Darstellung des IST-Prozesses ist fast nur "Nebenprodukt"
- ▶ Psychologischer Aspekt: "Team-Building", "Jammerstunde" fast wichtiger
- ▶ In der IST-Analyse entstehen eine Menge Ideen, welche in der SOLL-Gestaltung strukturiert durchgearbeitet werden können

IST-Analyse von Prozessen

Iteratives Vorgehen => Entlastung der Projektmitarbeiter

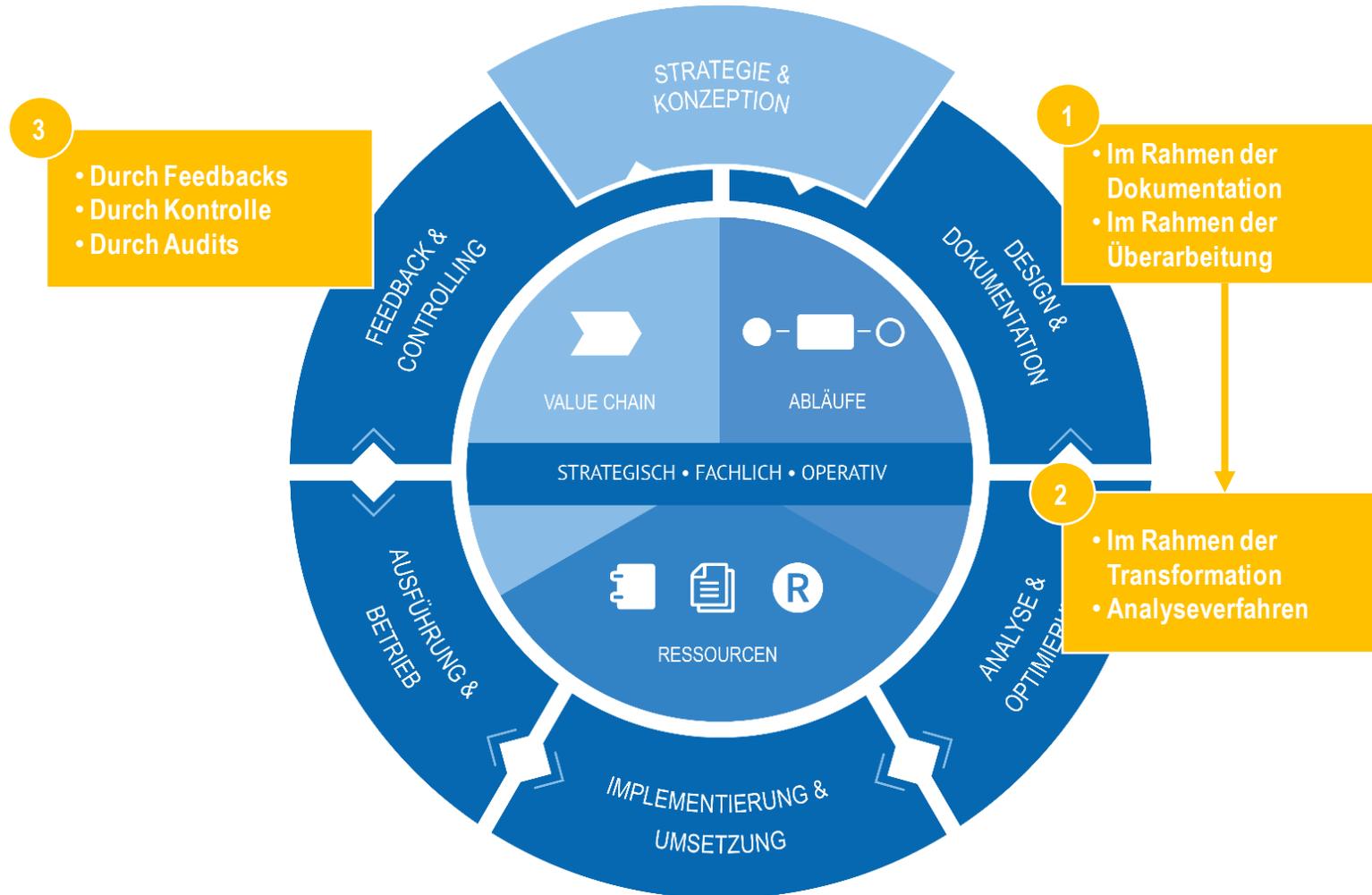
- ▶ **Schritt 1: Erhebung der Prozesse** und Dokumentation der relevanten Informationen im Rahmen von Workshops mit den Prozess-Experten.
- ▶ **Schritt 2: Nachbereitung und Ausformulierung** der erhaltenen Informationen sowie Bereitstellung der Dokumentationsergebnisse an die Workshopteilnehmer zur Prüfung dieser.
- ▶ **Schritt 3: Folgeworkshop** zur Besprechung und Einarbeitung der Kommentare sowie notwendigen Änderungen und Finalisierung der IST-Dokumentation
- ▶ **Schritt 4: Strukturierte Ausarbeitung der Problemfelder** und möglichen Optimierungspotentiale
(=> Maßnahmenliste)

Die einzelnen Workshops werden stets von 2 Beratern der BOC durchgeführt:

- ▶ Parallel zur Moderation des Workshops durch eine der beiden Personen, erfolgt durch die zweite Person die direkte Erfassung der erhaltenen Informationen in ADONIS.
- ▶ Dadurch kann bereits ein erster Entwurf der Prozessdokumentation nach dem Workshop zur Verfügung gestellt werden!

IST-Analyse von Prozessen

Identifikationspunkte für Optimierungen



- ▶ In der Phase der IST-Erhebung treten viele Problemfelder und mögliche Optimierungspotentiale “wie von selber” hervor!
- ▶ Diese sind dann eine gute Basis für die folgende Phase der “Analyse und Optimierung”

Agenda

Vorstellung und Einleitung

Topic 1: Warum ist IST-Analyse der Prozesse so wichtig?

Topic 2: Unsere Vorgehensweise in Prozessworkshops

Topic 3: Case Study Prozessoptimierung in einer Versicherung

Vorgehen Prozessworkshops

Es muss nicht IMMER ein Flowchart sein!



- ▶ Wesentlich ist die Optimierung und mit der gewählten Darstellung zu den Projektmitarbeitern durchzudringen.
- ▶ Es geht um die Themen „Akzeptanz“ & „Lesbarkeit“.
- ▶ Daher kann es z.B. auch ein Kooperationsbild sein, welches zum Erfolg führt (siehe folgende Erläuterungen)
- ▶ Unterschiedliche Modellierungsmethoden in unterschiedlichen Phasen
- ▶ **Fazit:** Auswahl der Methodik entsprechend der „unternehmensinterner Zielgruppe“

Vorgehen Prozessworkshops

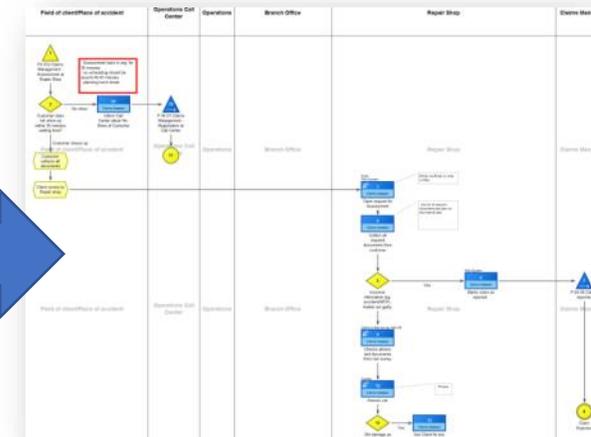
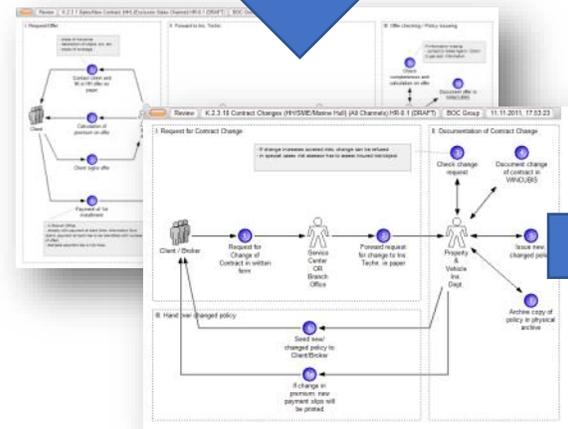
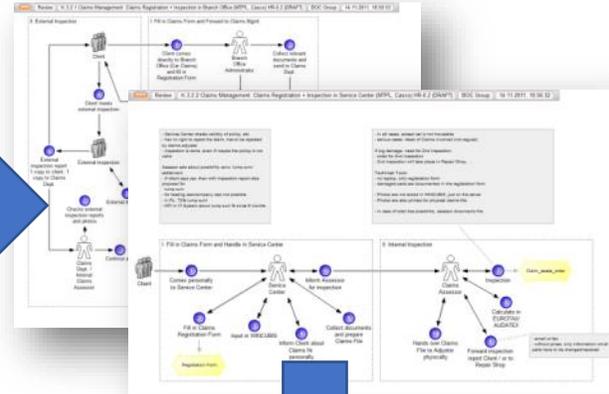
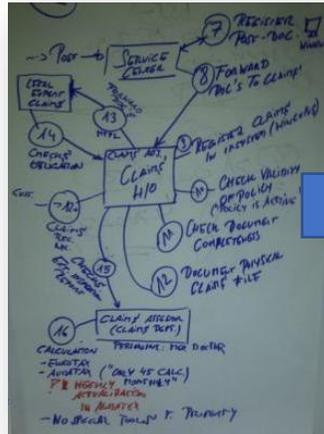
Nicht zu detailliert werden! Nicht am Anfang überfordern!

1. Workshop

Kooperationsbilder

Prozessablaufmodelle

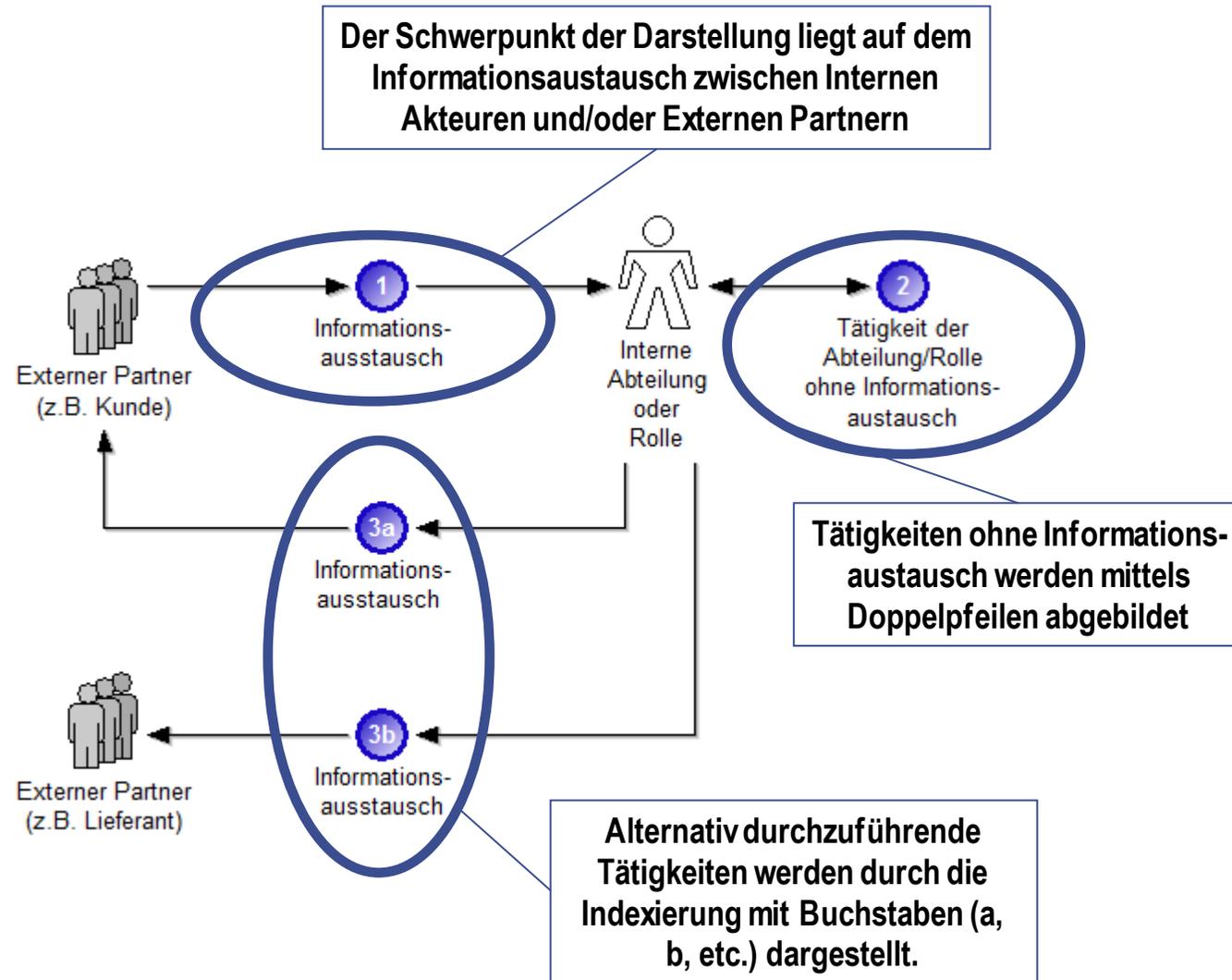
IST Analyse



SOLL Entwurf

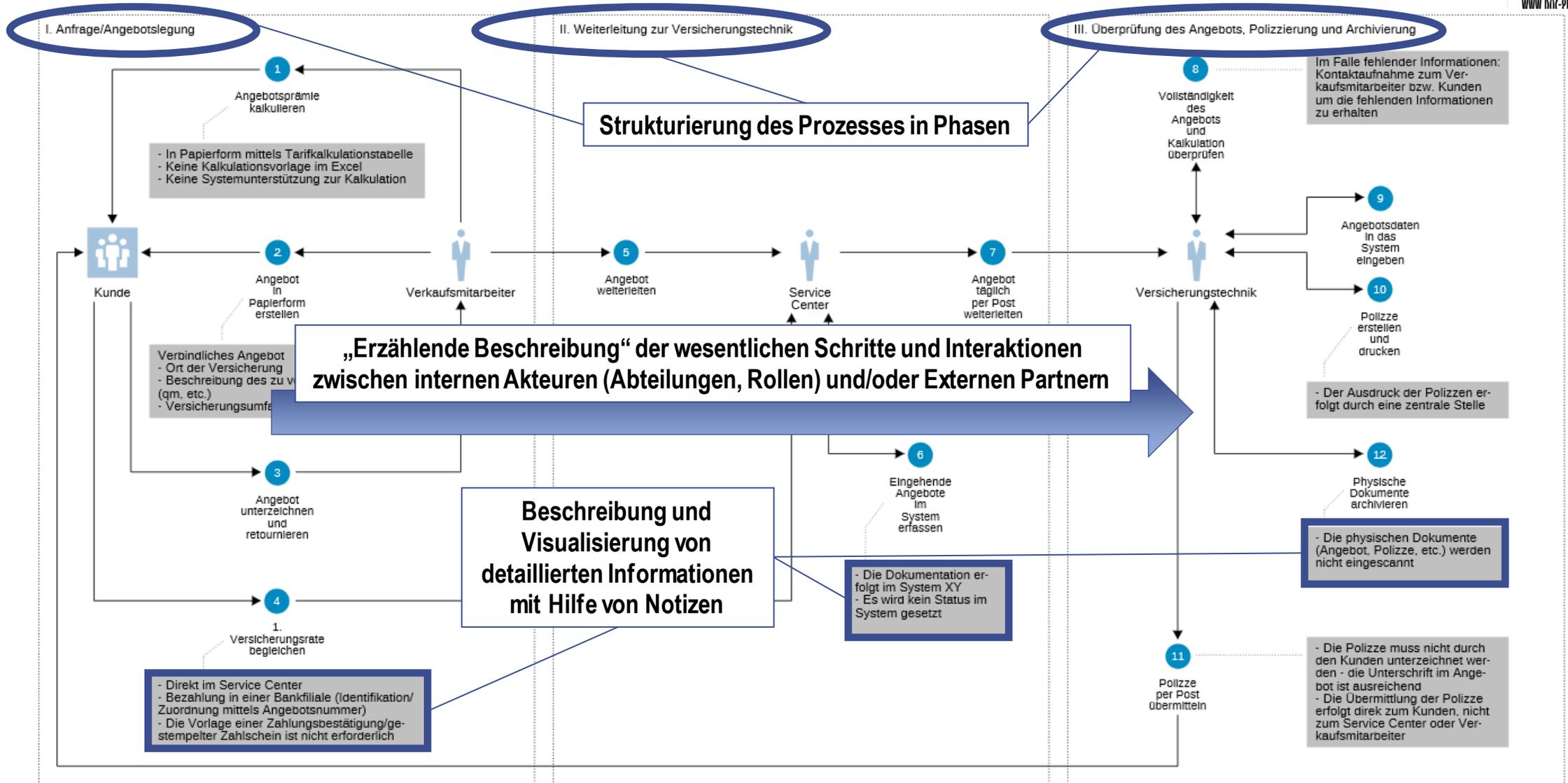
Vorgehen Prozessworkshops

Kooperationsbilder: Von jedem zu verstehen!



Vorgehen Prozessworkshops

Kooperationsbilder: Nicht zu detailliert werden!



Agenda

Vorstellung und Einleitung

Topic 1: Warum ist IST-Analyse der Prozesse so wichtig?

Topic 2: Unsere Vorgehensweise in Prozessworkshops

Topic 3: Case Study Prozessoptimierung in einer Versicherung

Case Study Prozessoptimierung

Triage-Konzept / Variantenbildung: Die „Wunderwaffe“ bei der Optimierung



Sehr oft werden unterschiedliche Geschäftsfälle (z.B. Kundentyp, Auftragshöhe, etc.) IMMER über den gleichen Prozess abgewickelt

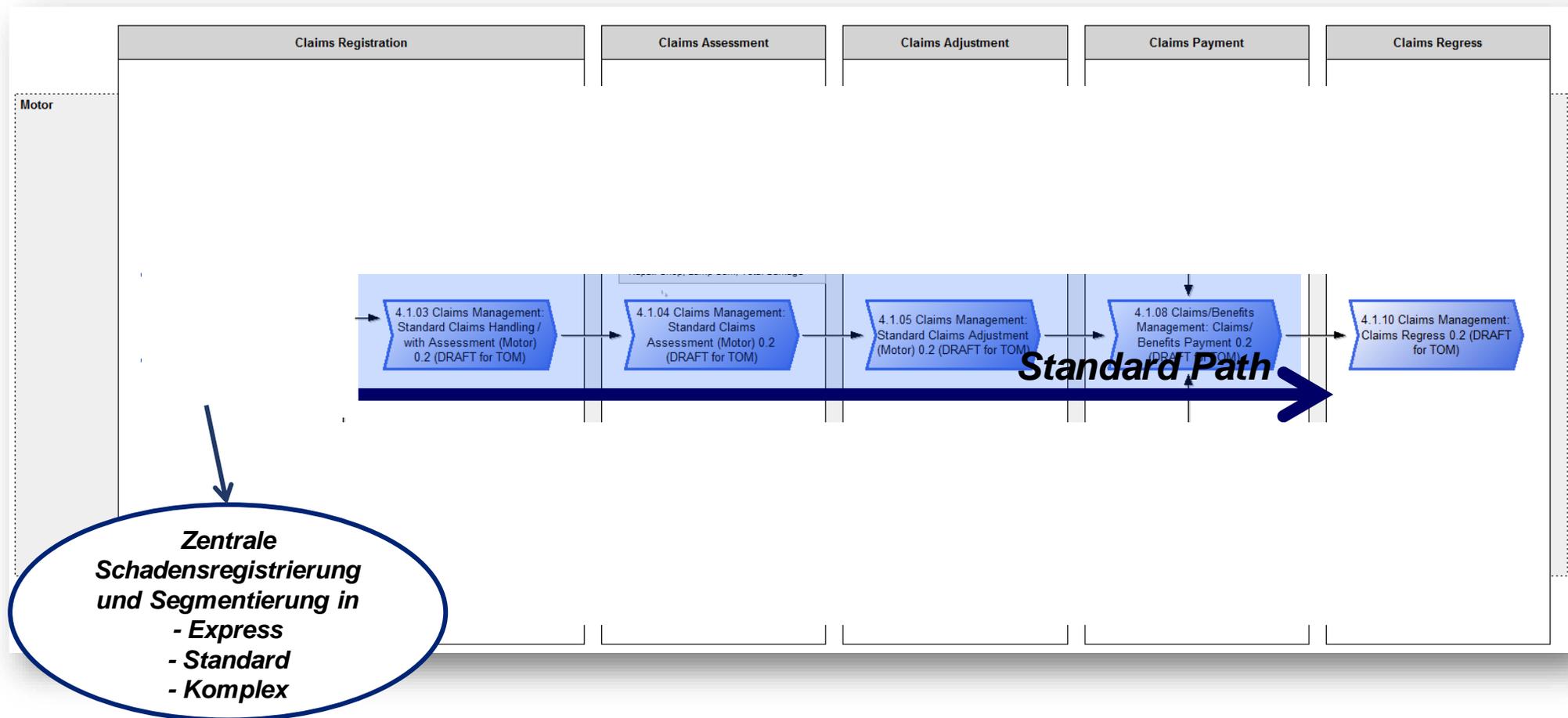
- ▶ ... das passt zwar dann für die „**mittleren**“ Fälle ...
- ▶ .. für die „**einfachen**“ bzw. „**komplexen**“ Fälle erzielt man eine „Über-“ bzw. „Untererfüllung“

Daher:

- ▶ Strukturierte Erarbeitung von **standardisierten Prozessvarianten** („Triage-Konzept“)

Case Study Prozessoptimierung

Standardisierte Prozessvarianten im Schadensprozess einer Versicherung



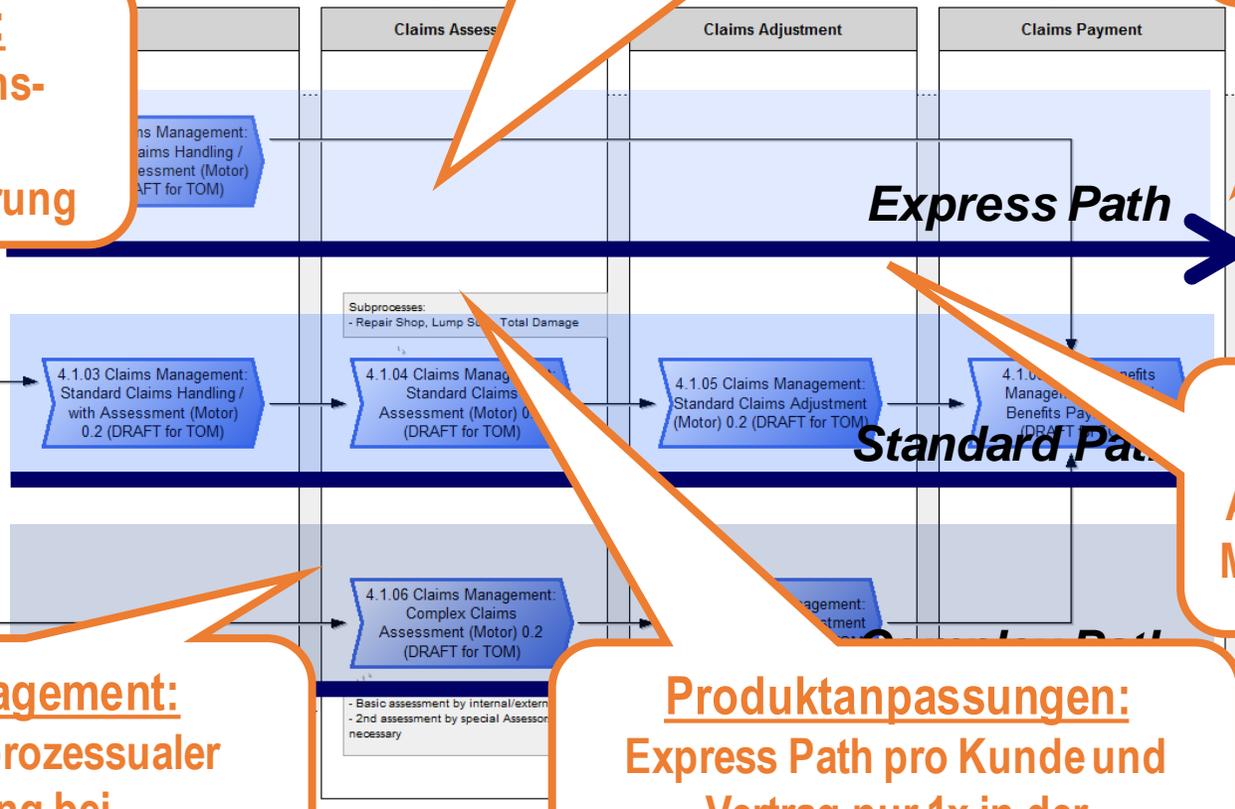
Case Study Prozessoptimi...

Das ganze „Ecosystem“ in der Prozess...

Optimierung vor Digitalisierung:
Vereinfachung der Prozesse ermöglicht zügigere Digitalisierung

Customer Experience
Konfortables Handling via Website oder App in einer Stress-Situation für den Kunden

Aufbauorganisation:
„Highly-skilled“ Schadens-Experte in der Schadens-Segmentierung



Internes Kontrollsystem
Adaptierung der Kontrollen und Maßnahmen zur Fraud Detection

Notfallmanagement:
Notfallplan in prozessualer Darstellung bei „Jahrhundertschäden“ (Flut, etc.)

Produktanpassungen:
Express Path pro Kunde und Vertrag nur 1x in der Vertragslaufzeit erlaubt

Case Study Prozessoptimierung

Prozesse als Fundament für die Integration der Managementsysteme



Conclusio

Erfolg des Prozessmanagement = hard facts x soft facts

hard facts

soft facts

X

Personal-
ressourcen

GPM
Vorgehens-
modell

GPM-Tool

Modellierungs-
methodik

Zielverein-
barungen

Eskalations-
mechanismen

Management
commitment

Incentives

...

GPM
Kompetenzen

Engagement

Prozess-
verständnis

Angst vor
Kontrolle &
Personalabbau

Wille zur
Veränderung

Führungs-
stärke

„Verbesserungs-
kultur“

Umgang mit
Schwächen
& Fehlern

...

CONNECT WITH US

AND FEEL OUR HEARTBEAT



Free Webinars and regional Events
Trending Topics in BPM, EA & GRC
Updates, News & Highlights

www.boc-group.com/newsletter

