



Sehr geehrter Leser,

mit kaum einem Thema sind die Unternehmen derzeit stärker beschäftigt als mit der Prozessorientierung. Allerdings sind die meisten noch weit von ihren Zielen entfernt, denn nach einer Studie von Pierre Audoin Consultants (PAC) haben erst 8 Prozent ihre Business Process Management-Strategien (BPM) abgeschlossen, drei Viertel sind derzeit aber stark oder sogar sehr stark damit beschäftigt.

So notwendig dieses derzeitige Engagement auch ist, so überraschend ist ein anderes Ergebnis der Studie: Nur 37 Prozent der befragten Firmen geben an, die Ergebnisse der Prozessoptimierung zu messen, 45 Prozent verzichten derzeit darauf und 16 Prozent konnten diese Frage gar nicht beantworten. Das zeigt, dass noch kein ausreichendes Bewusstsein für die Notwendigkeit besteht, Prozesse nicht nur zu gestalten, sondern ihre Leistung auch zu messen. Oder die wahrscheinlichere Interpretation: In den eingesetzten Lösungen mangelt es an entsprechenden Funktionen, um die Abläufe Kennzahlen-basiert im Interesse einer maximalen Effizienz steuern zu können.

Doch eine Prozessorientierung macht nur dann tatsächlich Sinn, wenn sie nicht nur die Weichen für einen automatisierten wie schnelleren Durchlauf schafft, sondern gleichzeitig auch Instrumente bietet, mit denen das Leistungsprofil offen gelegt werden kann. Diese Transparenz ist eine zwingende Voraussetzung für ein leistungsorientiertes Management der Prozesse – und deshalb auch zentraler Bestandteil unserer Lösung „Process Enterprise“. Wir laden Sie gerne ein, sich ein wenig ausführlicher damit zu beschäftigen und freuen uns auf Ihre [Nachricht](#).

Ihr  
Dr. Karsten Königstein  
Geschäftsführer Process Square GmbH

## Aus dem Inhalt

- [Neuer Prozessansatz für Industrieunternehmen](#)
- [SAP-Anwender finden ihre Lösungspartner oft nur durch Zufall](#)
- [CIO muss mehr sein als IT-Experte](#)
- [Firmen gestehen zu lässigen Schutz vor interner Spionage ein](#)
- [Sieben Thesen zur Prozessoptimierung](#)
- [Unternehmen oft unsicher bei IT-strategischen Entscheidungen](#)
- [Neue Produktbroschüre von Process Square](#)
- [SOA: Viele Anwender sind enttäuscht](#)

# 1

## Neuer Prozessansatz für Industrieunternehmen

Weil es an einheitlichen IT-Plattformen fehlt, müssen Industrieunternehmen trotz vielfältiger technischer Innovationen für die Prozesssteuerung unverändert auf Hilfsmittel wie Excel, E-Mail oder auch Papier zurückgreifen. Sie behindern nicht nur die Automatisierungsbestrebungen, sondern erweisen sich auch als wenig wirtschaftlich und mit hohen Fehlerrisiken behaftet. Außerdem liegen dadurch keine ausreichend transparenten Informationen zur effizienten und gesetzeskonformen Steuerung der Prozesse vor.

Mit der Lösung „Process Enterprise“ hat die Process Square GmbH nun ein webbasiertes Tool entwickelt, das die Prozesse aus einer End-to-end-Perspektive steuert und überwacht. Dies führt zu einer signifikanten Verringerung der Durchlaufzeiten und Kosten. Denn mit Hilfe der Softwarelösung „Process Enterprise“, die gewissermaßen als führender, übergeordneter Workflow fungiert, werden alle Schritte und die damit verbundenen Aufgaben und Systeme abteilungs- und firmenübergreifend koordiniert. Dadurch ist es möglich, den Prozess in seiner Gesamtheit zu verfolgen und steuern. Gleichzeitig wird eine Dokumentation der Prozess-Abläufe erzeugt, die jederzeit eine revisions sichere



Transparenz der Unternehmensprozesse gewährleistet. Da die Ergebnisse der Prozess-Durchläufe in elektronischer Form vorliegen, ist es auch erstmals möglich, Kennzahlen bezüglich Durchlaufzeiten, Wartezeiten, Doppelarbeiten oder Prozessschleifen auszuwerten. Ein flexibles Reporting-System erlaubt ein zielgenaues Controlling des gesamten Prozessgeschehens mit minutenaktuellen Statusinformationen.

Zu den typischen Einsatzfeldern von „Process Enterprise“ für Industrieunternehmen gehören beispielsweise die Abläufe für das

Management von Rücklieferungen, Angebotserstellung, Six Sigma, Verschrottungsprozesse, Steuerung von Shared Service Centern, Qualitätsprüfung, Revisionsprozesse und Machbarkeitsstudien, immer unter Beachtung und Einhaltung der Vorschriften und Normen. Die Lösung bietet sich aber auch ebenso für Prozessanforderungen in den Bereichen Finance, Personal und Produktentwicklung an. Ein weiterer Vorteil ist, dass Process Enterprise den Anforderungen aus den Compliance und QS Systemen (ISO 9000 ff, 14001, GoBS und weiteren) immer genügt.

Die auf Basis der AJAX-Technologie entwickelte Lösung „Process Enterprise“ lässt sich durch seinen strikten Fachabteilungsansatz ohne spezifische technische Kenntnisse einfach implementieren und verlangt aufgrund der intuitiven Bedienung nur einen minimalen Schulungsaufwand. Dadurch kann „Process Enterprise“ problemlos von den Organisationsbereichen in Eigenregie eingeführt, betreut und flexibel an neue Prozessanforderungen angepasst werden.

## 2

### SAP-Anwender finden ihre Lösungspartner oft nur durch Zufall

Die SAP-Anwender beklagen sich über einen zu unübersichtlichen IT-Anbietermarkt und die daraus resultierenden aufwändigen Projekte. Probleme bereitet ihnen nicht nur die Suche nach den passenden Lösungspartnern, sondern auch der Vergleich ihrer Produkte und Services. Als Informationsquelle dient ihnen vor allem das Internet. Zu diesen Ergebnissen kommt eine Erhebung von meetbiz-Research unter mehr als 300 Unternehmen im Auftrag der ISV ecoNet GmbH.

Laut der Studie ist die Produkt- und Anbieterrecherche häufig ein schwieriges Unterfangen wenn Unternehmen Ausschau nach geeigneten Softwarehäusern oder Dienstleistern für die Unterstützung geplanter IT-Maßnahmen halten - trotz der heutigen Informationsmöglichkeiten etwa über elektronische Medien. Diese Marktrecherchen als Grundlage des weiteren Auswahlprozesses verursachen nach Meinung von 61 Prozent der befragten Unternehmen regelmäßig erheblichen Aufwand. Noch mehr (64 Prozent) kämpfen mit dem Benchmarking der potenziell interessanten Lösungen und Services. Aber auch die vergleichende Bewertung der zu erwartenden Projektqualität sowie Leistungsfähigkeit der Anbieter stellt mehr als die Hälfte der Verantwortlichen ständig vor Schwierigkeiten. Dagegen haben die SAP-Nutzer beim Kostenvergleich offenbar deutlich weniger Probleme (42 Prozent).

[www.solutionsparc.com](http://www.solutionsparc.com)

## 3

### CIO muss mehr sein als IT-Experte

Nach den Untersuchungen von Deloitte muss der CIO heute deutlich mehr sein, als der Herrscher über die Unternehmens-IT, da sie inzwischen fast alle Unternehmensbereiche erfasst hat und beeinflusst. Eine Deloitte-Studie zur Rolle des CIOs identifiziert den „Risk Intelligent Officer“ als zukünftiges Modell. „Die Zeiten, als der CIO in der Hauptsache Techniker war, der das Unternehmensnetzwerk pflegt, sind definitiv vorbei“, so Jörg Engels, Partner Enterprise Risk Service bei Deloitte. Der zukünftige CIO sei eine Persönlichkeit, die strategisch denkt und handelt. Die Position befinde sich derzeit mitten im Wandel, weg vom reinen Techniker hin zu einem Manager. Im Mittelpunkt seiner Tätigkeit stünde immer noch der Umgang mit IT-spezifischen Risiken.



Allerdings gehe es dabei nicht mehr nur um Aufgaben, die das Gefahrenpotenzial betreffen, sondern auch um Funktionen mit Einfluss auf den unternehmerischen Erfolg. Dies erfordere aber auch entsprechende Schulungen. Denn der kommende CIO stehe vor der Anforderung, Richtlinien und Vorgaben des IT-Risikomanagements durchgängig auf allen Ebenen im Unternehmen zu implementieren und zu einem festen Bestandteil der Unternehmenskultur zu machen. Dies erfordere aber auch einen direkten Zugang zur Unternehmensführung, da seine Arbeit auch eine Basis für grundsätzliche Entscheidungen des Top-

Managements darstelle. Umgekehrt gilt laut Engels, dass die Firmenleitung ihr technisches Verständnis erweitern muss, um das Wesen und die Bedeutung von IT-spezifischen Risiken erfassen zu können.

## 4

### Firmen gestehen zu lässigen Schutz vor interner Spionage ein

Die meisten Unternehmen bezeichnen ihren gegenwärtigen Schutz gegen Sicherheitsrisiken durch Mitarbeiter als unzureichend. Nach einer Erhebung der COMCO AG gestehen sie mehrheitlich einen zu lässigen Umgang mit diesem Problem, aber auch Unkenntnis wirksamer Lösungen ein. Ein beträchtlicher Teil der Firmen gibt zudem an, dass eine zu intensive Kontrolle des Personals ihrer Unternehmenskultur widersprechen würde. Der Untersuchung zufolge erachtet es mehr als die Hälfte der über 300 befragten Mittelstands- und Großunternehmen als „sehr schwierig“, die potenziellen Sicherheitsbedrohungen durch Mitarbeiter wirksam zu unterbinden. Ein weiteres Viertel sieht hierbei etwas geringere, aber immer noch „schwierige“ Bedingungen. Entsprechend selten sind ausreichende Schutzmechanismen in den Firmen anzutreffen. Sie sind nach dem Urteil von 28 Prozent der befragten Firmen „sehr problematisch“, bei zusätzlich 49 Prozent entsprechen sie nur teilweise den Anforderungen. Eine zufrieden stellende oder sogar optimale Situation herrscht nicht einmal in jedem vierten Fall vor.

„Der Blick war zu lange ausschließlich auf die möglichen Bedrohungen durch die Außenwelt beschränkt“, sieht Udo Kalinna, Vorstandsvorsitzender der COMCO AG, den Grund für die weit verbreiteten Defizite beim Schutz gegen so genannte Innentäter. Dabei sei das Thema Wirtschaftskriminalität keineswegs neu, sondern lediglich vernachlässigt worden. „Der Umfang mit den Gefahren und die Konsequenzen von Datenmissbrauch haben sich parallel zur Digitalisierung der Unternehmensprozesse entwickelt“, urteilt Udo Kalinna. „Die Notwendigkeiten sind zwar erkannt worden, aber diese Einsicht bleibt häufig

unverbindlich und mündet noch zu selten in ein konsequentes Handeln“, kritisiert er.

Dies gestehen die meisten Unternehmen auch tatsächlich ein, wenn 57 Prozent selbstkritisch von einem zu lässigen Umgang mit den Fragen der internen Sicherheitsverhältnisse sprechen und darin eine der Ursachen für den gegenwärtig unbefriedigenden Status sehen. Noch mehr schreiben jedoch den fehlenden Ressourcen (59 Prozent) und einer unzureichenden Kenntnis angemessener Lösungen (62 Prozent) die Schuld zu. Auch mit fehlenden Investitionsmitteln wird von fast jedem Zweiten begründet, dass noch kein ausreichender Schutz vor internem Datenmissbrauch durch Mitarbeiter besteht. Allerdings sind offenbar auch noch grundsätzliche Bewusstseinschürden zu überwinden. Denn zwei von fünf Firmen führen gleichzeitig an, dass zu viel Kontrolle der Unternehmenskultur widersprechen würde.

# 5

## Sieben Thesen zur Prozessoptimierung

Process Square prägt zunehmend die Fachdiskussion zur Prozessgestaltung. So hat das IT-Entscheidermagazin CIO Mitte September einen Beitrag veröffentlicht, in dem es sich auf Thesen des Process Square-Geschäftsführers Dr. Karsten Königstein zur Prozessoptimierung stützt. Darin werden die typischen Probleme benannt, die in den Unternehmen typischerweise vorherrschen und bewirken, dass trotz eines erheblichen BPM-Engagements der Firmen ein unverändert hoher Optimierungsbedarf in den Fachabteilungen besteht.



<http://www.cio.de/strategien/methoden/842022/index.html>

# 6

## Unternehmen oft unsicher bei IT-strategischen Entscheidungen

Selbst strategische IT-Planungen sind bei einem Großteil der Unternehmen häufig von einem sehr intuitiven Vorgehen geprägt, weil laut einer Untersuchung des Beratungshauses Centracon nur selten Nutzwertanalysen oder ähnliche methodische Verfahren zur Optimierung und Absicherung der Entscheidungen eingesetzt werden. So gesteht ein Viertel der IT-Manager ein, dass sie sich angesichts der Komplexität von Erfolgs- und Risikofaktoren bei den strategischen IT-Entscheidungen meistens nicht ausreichend sicher fühlen. Bei weiteren 39 Prozent ist dies häufig der Fall, während lediglich 37 Prozent regelmäßig ein gutes Gefühl dabei haben.

Gleichzeitig gibt fast jeder zweite Befragte zu Protokoll, dass sie sich mindestens zur Hälfte bei ihren Bewertungen auf ihre Intuition verlassen. Nur bei 24 Prozent stehen weitgehend pragmatische Urteile im Vordergrund und spielt das Bauchgefühl in den Entscheidungsprozessen lediglich eine geringe Bedeutung. Diese Problematik erklärt sich daraus, dass IT-Nutzwertanalysen, in denen durch eine differenzierte Bewertung anhand messbarer Parameter und weiterer Faktoren alternative Vorgehensmodelle entwickelt werden können, oftmals nicht zum Einsatz kommen. Sie werden derzeit nur in jedem sechsten Fall regelmäßig verwendet, weitere 27 Prozent der Unternehmen greifen manchmal darauf zurück. [www.centracon.com](http://www.centracon.com)

# 7

## Neue Produktbroschüre von Process Square

In einer neuen Produktbroschüre „Vorsprung durch mehr Prozessqualität“ hat Process Square die wesentlichen Elemente und Besonderheiten der eigenen Lösung „Process Enterprise“ anschaulich in zehn wegweisenden Antworten auf die Praxisanforderungen der Unternehmen dargestellt. Die Broschüre wird auf Wunsch kostenfrei zur [Verfügung gestellt](#).

# 8

## SOA: Viele Anwender sind enttäuscht

Laut einer Umfrage der US-Ausgabe der Information Week hat nur jedes zehnte befragte Unternehmen mit SOA-Projekten seine eigenen Erwartungen übertroffen, 58 Prozent liegen im Rahmen der gesteckten



Ziele und knapp ein Drittel (32 Prozent) der Befragten sehen ihre Erwartungen nicht erfüllt. SOA wird von den Software-Herstellern als Lösung dargestellt, die Unternehmensorganisation flexibler und die Infrastruktur einfacher zu gestalten. So gaben 69 Prozent der Befragten an, dass einige Ziele erreicht wurden – 15 Prozent der Teilnehmer melden hierbei eine komplette Verfehlung. Unternehmensziele, die mit SOA angestrebt wurden, waren:

- eine Standardisierung (63 Prozent)
- eine Kostensenkung (62 Prozent)
- eine Automation von Geschäftsprozessen (56 Prozent)
- eine verbesserte Leistung der Anwendungen (43 Prozent)
- eine Steigerung der Kundenzufriedenheit (38 Prozent).

Vor allem das anvisierte Ziel einer Vereinfachung konnte nur selten erreicht werden - bei mehr als der Hälfte (58 Prozent) der Umfrage-Teilnehmer führten SOA-Projekte sogar zu mehr Komplexität. 30 Prozent gaben an, dass die neue Infrastruktur zu gestiegenen Kosten führe.

Sofern Sie frühere Newsletter lesen möchten, klicken Sie bitte [hier](#).

Process Square Softwarevertriebs-GmbH  
Paul-Heyse-Straße 29  
D-80336 München  
Tel.: +49 (0) 700 77623772  
eMail: Karsten.Koenigstein@process-square.com

Geschäftsführer: Dr. Karsten Königstein, Horst Will  
Amtsgericht München, HRB 168549  
USt-IdNr.: DE254842086

Wenn Sie diesen Newsletter in Zukunft nicht mehr erhalten möchten, senden Sie uns bitte eine kurze [Nachricht](#).