

Wertorientierte Geschäftsprozessgestaltung – Erfahrungsbericht aus dem Bankensektor

Gerhard Keller

Business Process Architect
Viktoriastrasse 7b
68789 St. Leon-Rot
keller@bcpap.de

Abstract: Ein Jahrzehnt nach dem Aufkommen des Business Reengineering durch Hammer/Champy erfährt das Thema Geschäftsprozessgestaltung eine signifikante Durchdringung in den Unternehmen. Wettbewerbs-, Technologie- und Kostenstrukturveränderungen haben zur Folge, dass fast alle Unternehmen der verschiedensten Branchen ihre Geschäftsprozesse überdenken müssen. Es ist deshalb nicht verwunderlich, dass fast jedes Beratungs- und Softwarehaus Geschäftsprozessoptimierungen anbietet.

Betrachtet man die Angebote im Kern, so zeigt sich dass bei den Beratungshäusern oftmals methodisch orientierte Vorgehensweisen, bei den Softwareanbietern technologisch orientierte Optimierungen im Vordergrund stehen. Die effizientere Gestaltung der kundengetriebenen Geschäftswelt nach betriebswirtschaftlichen Kriterien bleibt dabei oftmals auf der Strecke. Entweder werden Konzepte entwickelt, die nicht mit vertretbaren Aufwendungen zu realisieren sind oder es werden systemgetriebene Implementierungen umgesetzt, die an den Kundenbedürfnissen vorbeiziehen.

In dem Vortrag wird ein betriebswirtschaftlich orientiertes Konzept vorgestellt, das ausgehend von strategisch definierten Zielen einen Weg bis hin zur softwaretechnischen Implementierung aufzeigt. Aus den Erfahrungen eines Projektes aus dem Bankensektor heraus, welches als Rahmenbedingungen die Implementierung des SAP Account Managements als Business Enabler sowie die StreamServe Business Communication Platform als Communication Enabler gesetzt hatte, werden zentrale betriebswirtschaftliche Problemstellungen und deren Lösungen dargestellt. Ein Schwerpunkt liegt in dem Vortrag darin, die Definition und Gestaltung von wiederverwendbaren Prozessbausteinen aufzuzeigen, mit deren Hilfe die Komplexität und Kosten des Unternehmens erheblich gesenkt werden konnten. Diese sind in eine dreischichtige Architektur eingebettet und bilden das wesentliche Bindeglied zwischen betriebswirtschaftlich getriebenen Anforderungen und softwaretechnischen Lösungsmöglichkeiten.