

IT-Prozess-optimierung

Das VerlagsSpezial „IT-Prozessoptimierung“ ist eine Veröffentlichung der Anzeigenabteilung des Verlages Aschendorff.

Redaktion:
Unternehmensgruppe
Aschendorff
Telefon 0251 690-9609



Die Dokumentation von IT-Prozessen schützt vor „Brain Drain“, wenn wichtige Mitarbeiter gehen. Foto: Rainer Sturm/pixelio.de

Mit Sicherheit dokumentiert

Wissen Sie ad-hoc, was in welcher Reihenfolge und von wem zu tun ist, wenn Ihr IT-System ausfällt? Bereits eine kurze Doku kann hier helfen.

Gefahr lauert unter anderem, wenn Schlüsselpersonen das Unternehmen verlassen – wenn diese über ein Wissensmonopol verfügen, ist ihr Ausscheiden besonders problematisch. Eine Verfahrensbeschreibung für die eingesetzten IT-Systeme sowie Beschreibungen der wesentlichen Geschäftsprozesse stellen Unternehmenswissen dar und versetzen die Firma in die Lage, den Wegfall von wichtigen Ressourcen auffangen zu können.

Des Weiteren herrscht in vielen Betrieben erfahrungsgemäß der Irrglaube, dass eine neue Software alle prozessualen Probleme eines Unternehmens lösen kann und schon durch ihren bloßen Kauf zum Geschäftserfolg beiträgt. Vergessen wird häufig, dass die IT dem Geschäftsprozess folgen soll und nicht umgekehrt. Von daher ist es durchaus sinnvoll, den Kontext der Aufgaben, in deren Umfeld eine Software eingesetzt werden soll, vor einer Kaufentscheidung zu dokumentieren, zum Beispiel anhand eines Prozessmodells.

Aus juristischer Sicht sind Prozessdokumentationen sogar dringend angeraten, um das Risiko des Organisationsverschuldens und die damit verbundene persönliche Haftung eines Unternehmers zu umgehen. Einem Mitarbeiter kann Fehlverhalten nur nachgewiesen werden, wenn vorhandene und veröffentlichte Arbeitsanweisungen mit einzuhaltenden Aktivitäten verletzt worden sind.

In der Unternehmenspraxis reichen Prozessdokumentationen von „einfachen“ Arbeitsplatzbeschreibungen, die mit Hilfe der Textverarbeitung erstellt werden, bis hin zu komplexen Prozesslandkarten, die mit speziellen Grafik-Tools wie MS Visio oder objektorientierten Modellierungstools – zum Beispiel ARIS Toolset – erstellt werden. Häufig wird eine Mischung aus Grafik- und Text-Darstellung bevorzugt, da ein Modell die detaillierte Beschreibung eines Prozesses oft nicht komplett ersetzen kann. Entscheidend für die Auswahl von Dokumentationsform und Detaillierungsgrad sind der vorgesehene Adres-

satenkreis sowie der Einsatzzweck der Prozessdokumentation. Diese Punkte sind im Vorfeld und individuell je Unternehmen festzulegen.

Auf Basis von Prozessdokumentationen, einer offenen Kommunikation im Unternehmen sowie aktivem Wissens- und Ideenaustausch lassen sich Optimierungspotenziale identifizieren. Auch Prüfungsfeststellungen aus internen oder externen Audits sind häufig Auslöser für IT-Prozessoptimierungen. Anhand von IT-Rahmenwerken und Normen wie COBIT, ITIL, ISO/IEC 27002 oder den frei verfügbaren Grundschutzkatalogen des BSI können die Ist-Prozesse mit Best Practices abgeglichen und weiter optimiert werden. Externes Prozess-Know-how von Prüfern oder Beratern kann bei der Aufnahme, Dokumentation und Optimierung von Prozessen hilfreich sein und einen neutralen Blick auf die historisch gewachsenen und etablierten Unternehmensprozesse liefern.

DANIEL ONNEBRINK
HLB DR. SCHUMACHER & PARTNER