

Prozessdokumentation als Ausgangspunkt für die Prozessoptimierung

Wissen Sie ad-hoc, was in welcher Reihenfolge und von wem zu tun ist, wenn Ihr IT-System ausfällt? Eine kurze, handschriftliche Prozessdokumentation mit vorgegebenen Abläufen und Verantwortlichkeiten (z.B. Notfallkonzept) kann dazu führen, dass Ihr Unternehmen bei Zwischenfällen in angemessener Zeit wieder handlungsfähig wird.

Wie gehen Sie in Ihrem Unternehmen mit Wissensmonopolen um und was tun Sie, wenn Schlüsselpersonen das Unternehmen verlassen? Eine Verfahrensbeschreibung für die eingesetzten IT-Systeme in Verbindung mit Beschreibungen für die wesentlichen Geschäftsprozesse stellen Unternehmenswissen dar und können Ihr Unternehmen in die Lage versetzen, den Wegfall von wichtigen Ressourcen auffangen zu können.

Des Weiteren herrscht in vielen Betrieben erfahrungsgemäß der Irrglaube, dass eine neue Software alle prozesualen Probleme eines Unternehmens lösen kann und zum Geschäftserfolg durch ihren bloßen Erwerb beiträgt. Vergessen wird häufig, dass die IT dem Geschäftsprozess folgen soll und nicht umgekehrt. Von daher ist es durchaus sinnvoll, die integrierte soziotechnische Sicht und



den Kontext der Aufgaben, in deren Umfeld eine Software eingesetzt werden soll vor einer Kaufentscheidung zu dokumentieren (z.B. anhand eines Prozessmodells).

Aus juristischer Sicht sind Prozessdokumentationen sogar dringend angeraten, um das Risiko des Organisationsverschuldens und die damit verbundene persönliche Haft-

barkeit eines Unternehmers zu umgehen. Einem Mitarbeiter kann nur schweres Fehlverhalten nachgewiesen werden, wenn vorhandene und veröffentlichte Arbeitsanweisungen mit einzuhaltenden Aktivitäten verletzt worden sind.

In der Unternehmenspraxis reichen Prozessdokumentationen von „einfachen“ Arbeitsplatzbeschreibungen, die mit Hilfe eines Textverarbeitungsprogrammes erstellt werden, bis hin zu komplexen Prozesslandkarten, die anhand spezieller grafik- (z.B. MS Visio) oder objektorientierter (z.B. ARIS Toolset) Modellierungstools erstellt werden. Häufig wird eine Mischung aus grafischer und textlicher Darstellung bevorzugt, da ein Modell die detaillierte Beschreibung eines Prozesses häufig nicht komplett ersetzen kann. Entscheidend für die Auswahl einer

bestimmten Dokumentationsform und eines geeigneten Detaillierungsgrades ist der vorgesehene Adressatenkreis 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 erste Optimierungspotenziale identifizieren. Auch Prüfungsfeststellungen aus internen und/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 Istprozesse mit Best Practices abgeglichen und weiter optimiert werden. Externes Prozess-Know-how von Prüfern und/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



Über den Autor:

Daniel Onnebrink, Dipl. Wirtschaftsinformatiker,

Certified Information Systems Auditor (CISA) und Prince2 Registered Practitioner ist bei HLB Dr. Schumacher & Partner GmbH, Münster/Düsseldorf/Leipzig zuständig für den Bereich IT-Prüfung.

Steuerberatung Unternehmensberatung Rechnungswesen

- betriebliche Potentialberatung
- betriebliche Nachfolgeberatung
- Existenzgründung
- Insolvenzabwehr / Sanierung

Industriestraße 6 · 48369 Saerbeck
02574-939819-0 · beratung@steuerberater-kramer.com