

# Mehr Transparenz für komplexe Geschäftsprozesse

## Beschleunigte Abläufe und mehr Prozesssicherheit durch prozessorientiertes Informations- und Dokumentenmanagement



Die Komplexität geschäftlicher Prozesse nimmt in den meisten Unternehmen stetig zu. In der Unternehmens-IT werden diese immer vielschichtigeren Abläufe allerdings häufig nur unzureichend abgebildet. Schwierig wird es insbesondere dann, wenn es um die Verbindung von Geschäftsprozessen und den dazugehörigen Dokumenten und Anwendungen geht.

Neben einem wachsenden Datenvolumen sehen sich die Mitarbeiter vor allem einer wachsenden Anzahl an Dokumentenquellen gegenüber. So ist etwa bei Geschäftsprozessen in Unternehmen mit einer SAP-Infrastruktur neben Dokumentinfosätzen und Business-Objekten wie Kontakt-, Rechnungs- und Kundendaten häufig auch eine Vielzahl weiterer Dokumente relevant – beispielsweise Office-Dokumente und -Vorlagen, E-Mails, interaktive Formulare, Transaktionen und Reportings, Archivdokumente oder Web Content.

Häufig werden diese Dokumente in verschiedenen, dezentralen Systemen mit unterschiedlichen Nomenklaturen und Zugriffsrechten abgelegt. Es fehlt also eine einheitliche, strukturierte und integrierte Darstellung der prozessrelevanten Informationsobjekte. Dies hat nicht nur zur Folge, dass Mitarbeiter auf die benötigten Dokumente nicht (ohne weiteres) zugreifen können. Vielmehr wird der gesamte Geschäftsprozess für alle Beteiligten intransparent, da die involvierten Mitarbeiter nicht wissen, ob ein angestoßener Prozess noch läuft, wer gerade welchen Prozessschritt bearbeitet oder wann der Prozess abgeschlossen sein wird. So kommt es zu Doppelbearbeitungen,

Dokumentenverlust, Abstimmungsfehlern und Verzögerungen.

Für mehr Transparenz sorgen Lösungen für das prozessorientierte Informations- und Dokumentenmanagement. Im Gegensatz zum „klassischen“ Dokumentenmanagement rückt bei diesen Anwendungen der Vorgangsbezug in den Fokus: Ein Geschäftsprozess wird nicht mehr nur über das Endergebnis betrachtet – etwa als Anlage einer Kundenakte oder einer Stückliste im Rahmen des Produktdatenmanagements –, sondern ablaforientiert im Sinne einer End-to-End-Prozessbearbeitung.

### Automatisierte Steuerung von Workflows

Mit Lösungen für das prozessorientierte Informations- und Dokumentenmanagement kann der Workflow zur Abarbeitung eines Geschäftsprozesses automatisiert gesteuert werden. Prozessrelevante Informationen werden strukturiert abgelegt und zum richtigen Zeitpunkt dem richtigen Nutzerkreis zur Verfügung gestellt.

Hier setzt auch das neue Prozesssteuerungstool „run & record“ des SAP-Systemhauses conarum an: „run & record“ verbindet die automatisierte Steuerung und Nachverfolgung beliebiger komplexer Geschäftsprozesse im

SAP-System mit einem integrierten Informations- und Dokumentenmanagement. Ein Geschäftsprozess wird in der Lösung über einen so genannten „run“-gesteuerten Prozessablauf mit Pfaden, Zwischenschritten und Aufgaben für die beteiligten Mitarbeiter abgebildet. Dabei können die Anwender die abzuarbeitenden Arbeitsvorräte individuell organisieren. Die dazu gehörigen Prozessinformationen werden als „record“ im SAP-System strukturiert abgelegt. „Durch die Toolunterstützung von run & record können alle Prozessbeteiligten sofort erkennen, wo sie im Prozess stehen, denn der Umsetzungsgrad der Änderung bleibt stets transparent“, erläutert conarum-Geschäftsführer Manfred Aigner. Rückfragen per Telefon oder E-Mail zwischen den am Prozess beteiligten Mitarbeitern lassen sich damit deutlich reduzieren. „Abhängig vom zuvor definierten Workflow erhalten die Beteiligten automatisch zum richtigen Zeitpunkt des Anlage- und Änderungsprozesses alle notwendigen Informationen. Der ‚menschliche Faktor‘ beim Management von Geschäftsprozessen wird damit nicht mehr dem Zufall überlassen.“

Stefan Bäumler

conarum GmbH & Co. KG, Mitterskirchen, Tel. 08725/96750-0, [www.conarum.com](http://www.conarum.com)