

# Die Zügel in der Hand behalten

In einer zunehmend arbeitsteiligen Welt laufen Unternehmen Gefahr, die Kontrolle über die ausgelagerten Arbeitsprozesse zu verlieren. Mit dem Monitoring von Prozesskennzahlen können sie das vermeiden und sehen tagesaktuell, ob getroffene Vereinbarungen auch eingehalten werden.

**Christian Stemberger**

Business Intelligence, also das systematische Sammeln und Auswerten von Geschäftsdaten, hat sich über die Jahre zu einer der beliebtesten Disziplinen der Unternehmens-IT entwickelt. Die Darstellung und Visualisierung von Betriebskennzahlen ist zwar sinnvoll, wenn man sich einen Überblick verschaffen will. Wer aber die Ursache einer Fehlentwicklung finden will, dem bietet herkömmliche Business Intelligence nur eine oberflächliche Orientierung, wo er mit der Suche beginnen sollte.

„Bei der Datenanalyse sieht man nur die Spitze des Eisbergs“, sagt Helge Heß, Senior Vice President Product & Solution Management bei IDS Scheer, „um zu erfahren, wie diese Kennzahlen zustande kommen, muss man die Geschäftsprozesse durchleuchten.“ Es geht um Ursachenforschung. Business Intelligence zeigt nur, dass – beispielsweise – die Umsätze in einer bestimmten Region sinken. Warum das passiert, kann man aus diesen Zahlen nicht herauslesen. Oft ist es eine einzige Schwachstelle, die ein sonst gut geöltes Räderwerk bremst. Dieser Flaschenhals findet sich auf der Prozessebene – möglicherweise ist die Hotline überlastet, und potenzielle Kunden hängen zu lange in der Warteschleife.

## Den Überblick bewahren

In diese Lücke stößt IDS Scheer: „Wir wollen kein klassischer Business-Intelligence-Anbieter sein“, betont Heß, „uns geht es darum, den Zusammenhang zwischen den Kennzahlen und der Prozessebene herzustellen.“ Process Intelligence nennt IDS Scheer diese Verknüpfung des Geschäftszahlenmonitorings und der Analyse der Prozess-Performance.



Mit Business Intelligence sieht man nur die Spitze des Eisbergs. Process Intelligence erlaubt den Blick auf die neun Zehntel, die unter der Wasseroberfläche verborgen sind. Foto: Photos.com

Die aus diesem Konzept abgeleitete Software lässt sich auf jeder Ebene im Unternehmen einsetzen. Die Geschäftsleitung erhält damit einen Überblick über den Ist-Zustand der Geschäftsprozesse. Die Abteilungsleiter werden in ihrer Rolle als Prozessverantwortliche umgehend informiert, wenn einer ihrer Prozesse aus dem Ruder läuft. Und auch den Mitarbeiter, der den Prozess ausführt, unterstützt das System – bei der Priorisierung seiner täglichen Aufgaben.

## Die Kontrolle zurückgewinnen

Unternehmen konzentrieren sich zunehmend auf ihre Kernprozesse. Was sie nicht so gut können, lagern sie an externe Dienstleister aus. Den Vorteilen, die von geringe-

ren Kosten bis zur professionellen Abwicklung durch einen Spezialisten reichen, steht die Gefahr gegen-

über, die Kontrolle über die ausgelagerten Prozesse zu verlieren. „Stehen aber dem Auftraggeber die aktuellen Prozesskennzahlen zur Verfügung“, so Heß, „gewinnt er die volle Kontrolle zurück.“ Bei einer Fehlentwicklung kann er sofort gegensteuern – noch bevor die Zielabweichung das eigene Unternehmensergebnis belastet.

„Wer seine Kunden täglich auf dem Laufenden halten kann, hat einen wichtigen Wettbewerbsvorteil.“

HELGE HESS,  
IDS SCHEER

Equens SE, ein Kunde von IDS Scheer, ist auf die Abwicklung des Zahlungsverkehrs zwischen Banken spezialisiert. Um die Zahlungsprozesse zu überwachen, setzt die größte deutsche Transaktionsbank den Aris Process Performance Manager (PPM) ein. Die dabei automa-

tisiert hergestellten Reports werden auch direkt den Banken zur Verfügung gestellt.

## Transparente Prozesse

Diese Fähigkeit, die Kunden stets auf dem Laufenden zu halten, kristallisiert sich zunehmend als ein entscheidender Wettbewerbsvorteil für Dienstleister heraus. Als die Deutsche Bahn dem auf Kundenbeziehungskarten spezialisierten Unternehmen Loyalty Partner das Management der Bahncard übertragen hat, tat sie das nicht nur wegen der Branchenkompetenz des Anbieters. Mit ein Grund war auch, dass die Deutsche Bahn die Abwicklung der Bahnkarte überwachen kann, als ob sie im eigenen Haus geschehen würde. Der Auftraggeber kann also auf tagesaktueller Basis überprüfen, ob die vereinbarten Vorgaben tatsächlich erfüllt werden, und muss seinem Dienstleister nicht mehr blind vertrauen.

[www.ids-scheer.at](http://www.ids-scheer.at)