

Gipfeltreffen der Prozessmanager

Die Gesellschaft für Prozessmanagement (GP) veranstaltete 2014 zum zwölften Mal die größte Veranstaltung mit dem Schwerpunkt „State of the Art“-Prozessmanagement im deutschsprachigen Raum. Zahlreiche hochkarätige Vortragende aus Wirtschaft und Wissenschaft teilten ihr Prozessmanagement-Know-How in Seminaren, Vorträgen und Diskussionen. Wir befragten Karl Wagner, Geschäftsführender Vorstand der „Gesellschaft für Prozessmanagement“, nach den neuesten Trends.

INTERVIEW: PETER R. NESTLER

Q1: Welche Fragen werden von modernen Unternehmen und den Organisationen an das Prozessmanagement gestellt, wo liegen die Herausforderungen heute?

Karl Wagner: Prozesse und Prozessmanagement müssen einen klaren Mehrwert hinsichtlich der Steigerung der Effizienz und des Zielerfüllungsgrades der Unternehmen beziehungsweise Organisationen leisten. Weiters sind neben der Performancesteigerung aber auch Stabilität und Rechtssicherheit der Unternehmen und Organisationen zu garantieren.

Welche Anforderungen werden heute an die Flexibilität der Prozesse gestellt und mit welchen methodischen Ansätzen begegnet das moderne Prozessmanagement diesen Herausforderungen?

Bahnbrechend auf diesem Gebiet sind Arbeiten, die im Zuge der ÖNORM A 9009:2013 veröffentlicht wurden. Der „Process-Lifecycle“ bietet Unternehmen und Organisationen eine zeitgerechte Antwort auf die gestiegenen Flexibilitätsanforderungen.



IN ALLER KÜRZE

Am 12. PzM Summit der Gesellschaft für Prozessmanagement in Wien wurden eine Reihe „Best Practices“ dargestellt. Unternehmen zeigten in insgesamt 20 Vorträgen, wie sie Prozessmanagement umsetzen und wie sie damit Erfolg haben. Die besten Prozesse des Jahres wurden mit dem Process Award 2014 prämiert. Die Bank Austria gewann die höchste Auszeichnung im Prozessmanagement in Österreich. Deren Prozess „Bau- und Wohnen Immobilienfinanzierung - Neugeschäft“ wurde zum besten Prozess gekürt.



ZUR PERSON

Karl Wagner ist seit 2003 geschäftsführender Vorstand der Gesellschaft für Prozessmanagement, weiters ist er geschäftsführender Gesellschafter der Procon Unternehmensberatung und seit 1996 Assessor für die EFQM und Senior-Assessor für die AFQM. Seit 1994 ist er Lehrgangsleiter der Qualitätsmanagementausbildung im Wirtschaftsförderungsinstitut sowie Referent an der FH-Wien für Unternehmensführung.

Die Effizienzorientierung steht bei Prozessmodellen im Vordergrund. Wie wird die Effizienz gemessen, welche Rückmeldungen und Möglichkeiten ergeben sich wiederum für das Prozessmanagement?

Die Messung erfolgt durch den Zielerreichungsgrad der Prozesse. Es gilt, durch die Regelkreise die einzelnen Prozesse und Prozessketten kontinuierlich zu optimieren. Durch kontinuierliche Prozessinnovation wird sichergestellt, dass eine permanente Effizienzorientierung gelebt wird.

Wenn wir in der Geschichte des Prozessmanagements zurückblicken – wie hat sich die Qualität der Prozesse seit Ausbrechen der Wirtschaftskrise 2008/2009 verändert und wie hat sich dies auf die Produktivität ausgewirkt?

Prozessmanagement hat hier vor allem Effizienzsteigerungsprogramme integriert. WPM – „Wertstromorientiertes Prozessmanagement“ – ist hierfür ein Topbeispiel, wie durch „Syntegration“ von zwei Optimierungsansätzen eine vollständig neue Technologie geschaffen wurde.

Vielfach wird mehr oder minder gutes Qualitätsmanagement betrieben, zu einer zeitgemäßen Prozesssteuerung besteht in zahlreichen Unternehmen und Organisationen dennoch ein Gap. Wie kann diese Lücke geschlossen werden? Wer muss wie aktiv werden?

Qualitätsmanagement der alten Prägung hat sich eindeutig überholt. Heute ist zeitgemäßes Zusammenspiel von Qualitäts- mit Prozessmanagement angesagt. Dabei ist aber zu betonen, dass „Schlafmützen gefährlich leben“ und dass viele Qualitätsmanager noch nicht in der Jetztzeit der zeitgemäßen Unternehmensführung angekommen sind und keinen entsprechenden Wertschöpfungsbeitrag leisten.

Was sind aus heutiger Sicht die wichtigsten Argumente für die Einführung und die laufende Durchführung von qualitativ hochwertigem Prozessmanagement?

Effektivitätsverbesserung, bessere wirtschaftliche Ergebnisse und höhere Produktivität, mehr Kundenzufriedenheit und signifikant bessere Mitarbeiterattraktivität sowie Krisenrobustheit des Unternehmens.

Welchen Stellenwert hat in der österreichischen Unternehmenslandschaft ERP (Enterprise-Resource-Planning) und wie kann das Prozessmanagement bei der Einführung solcher Programme unterstützend eingreifen?



Es geht ganz klar darum, zuerst die Prozesse zu optimieren – dazu gibt es eine Reihe aktueller Studien – und danach ERP zu implementieren. Das Prozessmanagement liefert dazu den richtigen Zugang und das effiziente Methodenset.

Welche Themen kamen im diesjährigen Prozessmanagement Summit Ihrer „Gesellschaft für Prozessmanagement“ zur Sprache?

Der Bogen spannte sich vom Thema „Führung im Prozessmanagement“ über zahlreiche erfolgreiche Umsetzungsbeispiele bis hin zur Vorstellung einiger Prozessinnovationen.

Welche Rückmeldungen kamen von Teilnehmerseite und welcher Ausblick ergibt sich daraus?

Häufig wurde die Wichtigkeit des gelebten KVP (Kontinuierlicher Verbesserungsprozess) hervorgehoben, den wir im Programm hatten, weiters die Beispiele aus dem „Prozessmanagement von den Besten“. Und da wohl alle etwas mitnehmen konnten, bekamen wir auch mehrfach den Resonanz der Freude auf die nächsten Veranstaltungen in Richtung Prozessmanagement und Risikomanagement zu hören.

Herr Wagner, wir danken fürs Gespräch!