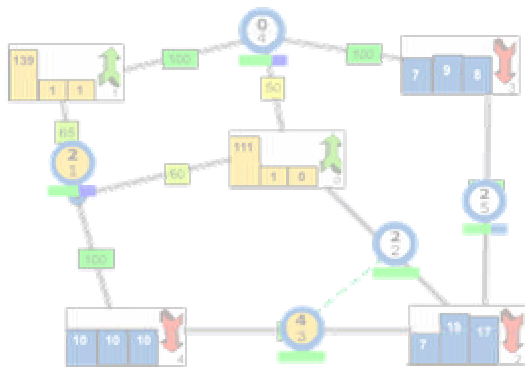


cbs-network

consulting & business solutions

das Business Netzwerk mit Lösungskompetenz



Optimaler Einsatz von Prozess- und Dokumentenmanagement



Osnabrück, 14.11.2002

Themen	Technologie-Consulting, Projektmanagement & Coaching, IT-Strategie Supply Chain Management, ERP (u.a. Baan/Navision), CRM, Geschäftsprozess-Management, Systemintegration. Projekt- / QM-Methodik (u.a. V-Modell, Prince2, CMM, RUP).	
2000-2001	Chief Technology Officer (Prokura) eines IT Tochterunternehmens der Thiel Logistik AG. Konzeption und Projektdurchführung SCM, Workflow, DMS eBusiness, Enterprise Information Portals (EIP) u.a. in Zusammenarbeit mit Thiel Healthcare L&S. strategische Partnerschaften, Vertrieb D, A, CH.	
1998-1999	Konzeption und Projektmanagement u.a. für Baan Development, insbes. Workflow-Integration in ERP Produkte.	
1983-1998	Projektmanagement/Technologieberatung zur Optimierung von Geschäftsprozessen. Systemintegration, Workflow- und Dokumenten-management für Finanzdienstleister, Industrie und Behörden.	
1981-1983	Software-Entwickler und Dozent.	
1983-1990	Studium der Informatik und Betriebswirtschaft, Universität Bonn mit Abschluss Dipl.-Informatiker.	

Kontakt:

Standort: Köln
ps@cbs-network.com
0172 – 213 79 38

www.cbs-network.com
www.schwindling.biz

Start

Vorstellung

Ziele

Potentiale

Beispiele

Vorgehen

Fazit

Was erwartet Sie in den nächsten 30 Minuten?

- 1. Kurzvorstellung cbs-network**
- 2. Ziele für Prozess- und Dokumentenmanagement**
- 3. Vorteile und Nutzenpotentiale**
- 4. Lohnende Einsatzfelder und Erfolgsbeispiele**
- 5. Eine sinnvolle Vorgehensweise**
- 6. Fazit**

Start

Vorstellung

Ziele

Potentiale

Beispiele

Vorgehen

Fazit

- **Services:** Business Development, Consulting und Projektmanagement
- **Kernkompetenzen:** SCM, ERP, CRM, Kommunikation, Finance
- **Branchenfokus:** Logistik, Automotive, Elektro & Elektronik, Mittelstand
- **Projekte:** Umsetzung mit Kompetenz von A-Z
- **Breite Abdeckung:** Technologien, Methoden, Prozesse, Projekte
- **Netzwerkorganisation:** unabhängig, neutral, flexibel
- **Kooperation:** mit Lösungspartnern wie



Start

Vorstellung

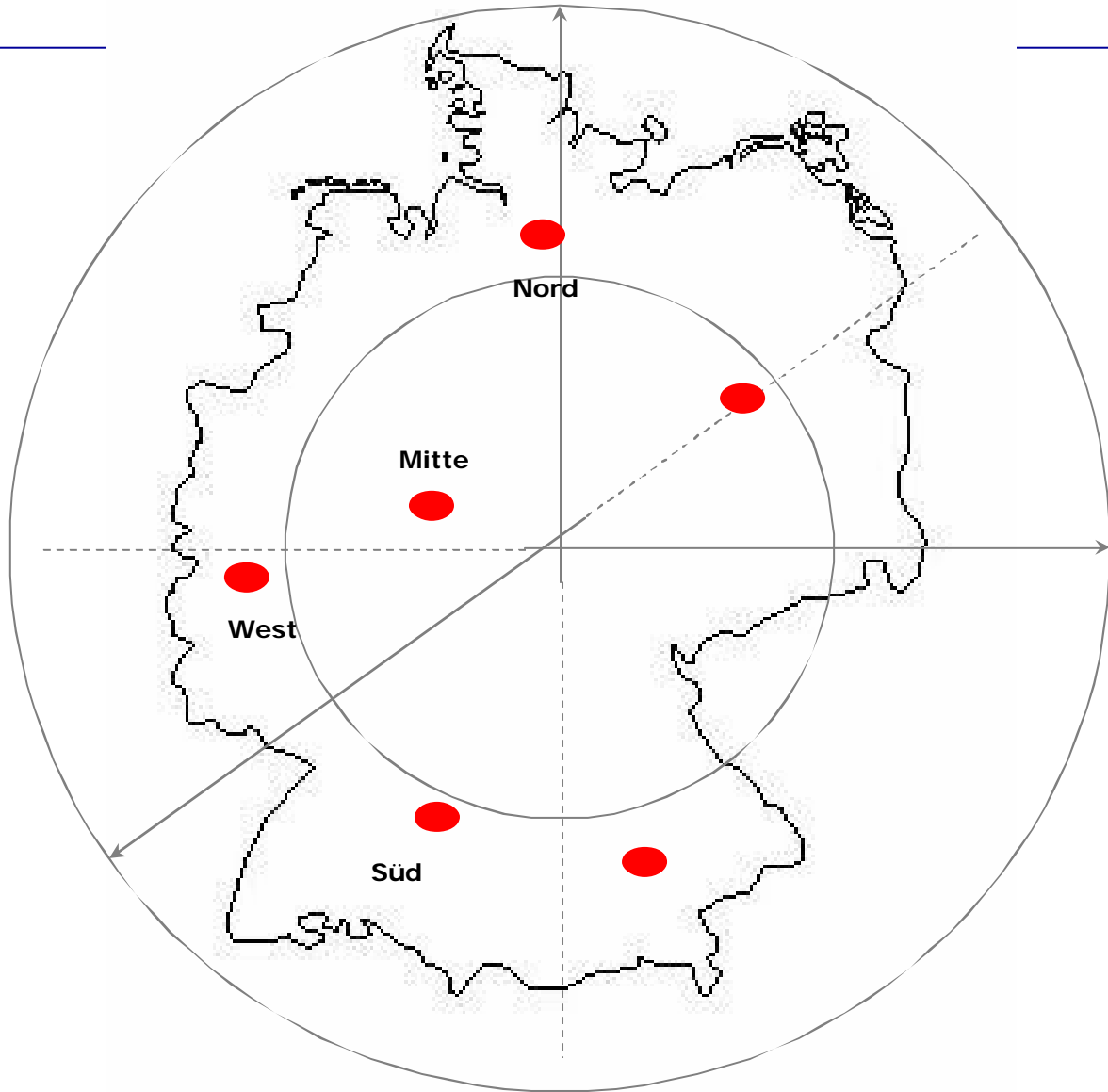
Ziele

Potentiale

Beispiele

Vorgehen

Fazit



Start

Vorstellung

Ziele

Potentiale

Beispiele

Vorgehen

Fazit

- **Einsparung von Kosten**
 - Routinetätigkeiten
 - Papiermanagement
- **Steigerung der Effizienz**
 - Reaktionsgeschwindigkeit
- **Verbesserung der Wettbewerbsposition**
 - „Die Schnellen verdrängen die Langsamen.“
 - Flexibilität
 - Kundenbindung / -anbindung
 - Verbesserter Service
 - Neue innovative Serviceangebote
- **Qualitätsverbesserung**
 - Termintreue
 - Auskunftsfähigkeit
 - Zertifizierungen



Start

Vorstellung

Ziele

Potentiale

Beispiele

Vorgehen

Fazit

- **Dokumentenmanagement - direkte Einsparungen**
 - Wegfall von Liege- und Transportzeiten bzw. –Aufwand
 - Wegfall von Fehlzugriffen und Suchtätigkeiten
 - Kommunikationskosten (Fax, Call Center)
 - Kopien zur Bearbeitung
 - Entfall der Konsolidierung von Anmerkungen auf Papierkopien
 - Bei großem Volumen: Büromiete / Lagerfläche
 - Dokumenten-“Verlust“ durch falsche Ablage
- **Qualitative Effekte**
 - Auskunftsfähigkeit
 - Reaktionsgeschwindigkeit
 - Jederzeitiger, auch paralleler Aktenzugriff
 - Bessere Informationsaufbereitung
 - Volltextsuche



Start

Vorstellung

Ziele

Potentiale

Beispiele

Vorgehen

Fazit

- **Prozessmanagement – direkte Einsparungen**
 - Automatisierung von Routinetätigkeiten
 - Konzentration auf Entscheidungen / Ausnahmebehandlung
 - Vermeidung vorzeitiger Bearbeitung
 - Kürzung von Durchlaufzeiten
 - durch aktive Zusteuerung von Tätigkeiten an die richtige Stelle...
 - Terminüberwachung und Einleitung von Eskalationen
 - Aufgabenbezogene Benutzeroberfläche (schnellere Bearbeitung)
 - Prozessintegration, Entfall von Medienbrüchen
- **Qualitative Effekte**
 - Auskunftsfähigkeit zu Prozess-Status und -Daten
 - Reaktionsgeschwindigkeit
 - Berücksichtigung von Prioritäten
 - Kontrollierte Parallelisierung von Tätigkeiten



Start

Vorstellung

Ziele

Potentiale

Beispiele

Vorgehen

Fazit

- **Weitere Nutzungsmöglichkeiten ...**

- Zusammenarbeit verteilter Teams (mit Portal- / Mobil-Technologien)
- Bestandsoptimierung (mit Supply Chain Management)
- Direkte Anbindung von Geschäftspartnern, Kundenbindung
- Elektronischer Dokumentenaustausch (mit XML, webEDI, ...)
- Supply Chain Event Management / Value Nets
- Qualitätsmanagement, Zertifizierungen
- Managementinformation / Controlling
- Lernendes Unternehmen (Prozesse als „Wissen“)

- **Soft Factors**

- Vereinfachung der Einarbeitung
- Aufgabenbezogene Hilfe
- Einfacherer Zugang zu Informationen
- Arbeitsqualität



Start

Vorstellung

Ziele

Potentiale

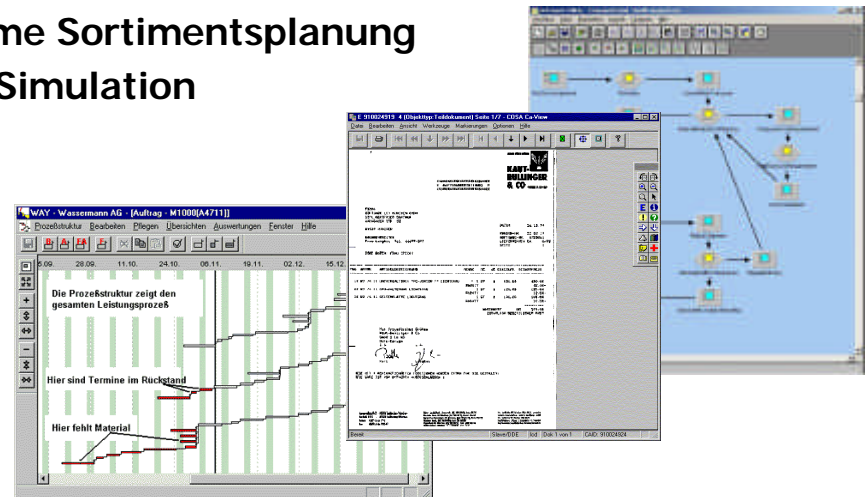
Beispiele

Vorgehen

Fazit

- **Lohnende Einsatzbeispiele für Prozessmanagement und DMS**

- Bearbeitung von Kundenanfragen (Vertrieb, Support)
- Rechnungseingang und -prüfung
- Beschaffung, Einkauf
- Mitarbeiter-Anbindung (sogen. „B2E“)
- Anbindung von Randprozessen an ERP
- Prozesskosten-Controlling
- Archivierung nach GDPdU (steuerrelevante Dokumente)
- Zusammenarbeit in der Produktentwicklung
- Im Handel: gemeinsame Sortimentsplanung
- Ressourcen-Planung/Simulation
- Experten-Einbindung
- Außendienst
- ...



Start

Vorstellung

Ziele

Potentiale

Beispiele

Vorgehen

Fazit

- **Maßnahmen**

- **Prozessanalyse (Bedarfserkennung bis Wareneingang)**
- **Standardisierung, Optimierung**
- **DMS und Workflow-Einsatz**
 - Zentralisierung/Systemintegration (vorher 10 verschiedene Verfahren)
 - Vereinheitlichung der Benutzeroberfläche (Portal)
 - Automatisierung von Routinetätigkeiten
 - Parallelisierung (setzt Dokumentenarchiv voraus)
 - Automatische Bündelung
 - Unterstützung der Lieferantenauswahl
 - Standard-Kommunikationsabläufe über EDI (XML)

- **Effekte**

- **Reduktion des Aufwands um 30%**
- **Verkürzung der Durchlaufzeiten um 50%**
- **Bessere Transparenz / Fortschrittsüberwachung**
- **Dadurch: Steigerung der Qualität / Zuverlässigkeit**

Start

Vorstellung

Ziele

Potentiale

Beispiele

Vorgehen

Fazit

- **Maßnahmen**

- **Prozessanalyse (Rechnungseingang bis Ausgleich und Verbuchung)**
- **Standardisierung, Optimierung**
- **DMS und Workflow-Einsatz**
 - Systemintegration (automatische Verbuchung in ERP)
 - Umstellung des Prüfprozesses auf papierlose Arbeit
 - OCR Erkennung der Rechnungsinhalte, automatisches „Matching“
 - Freigabe für korrekt zugeordnete Rechnungen regelgesteuert autom.
 - Bündelung nach Kreditoren
 - Umstellung auf elektronischen Datenaustausch EDIFACT / XML
- **RoI Controlling (was hat das Projekt tatsächlich gebracht)**

- **Effekte**

- **Reduktion des Aufwands (insbes. Prüfung/Verbuchung) um 50%**
- **Verkürzung der Durchlaufzeiten um 25%**
- **Reduktion der Fehlerquote um 80%**

Einspar-Potentiale aus der Anwendung von Archiv und Workflow

Start

Vorstellung

Ziele

Potentiale

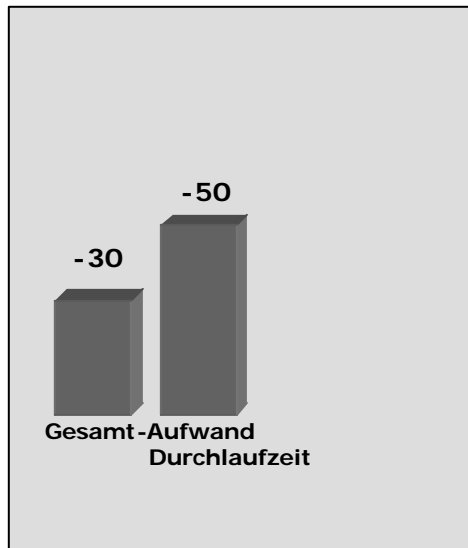
Beispiele

Vorgehen

Fazit

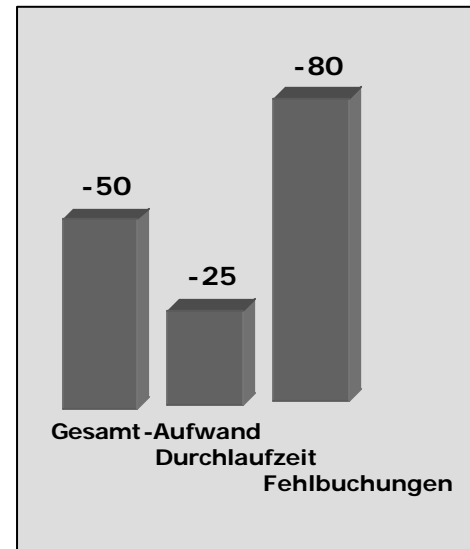
Beschaffung

Angaben in Prozent



Rechnungseingang

Angaben in Prozent



Start

Vorstellung

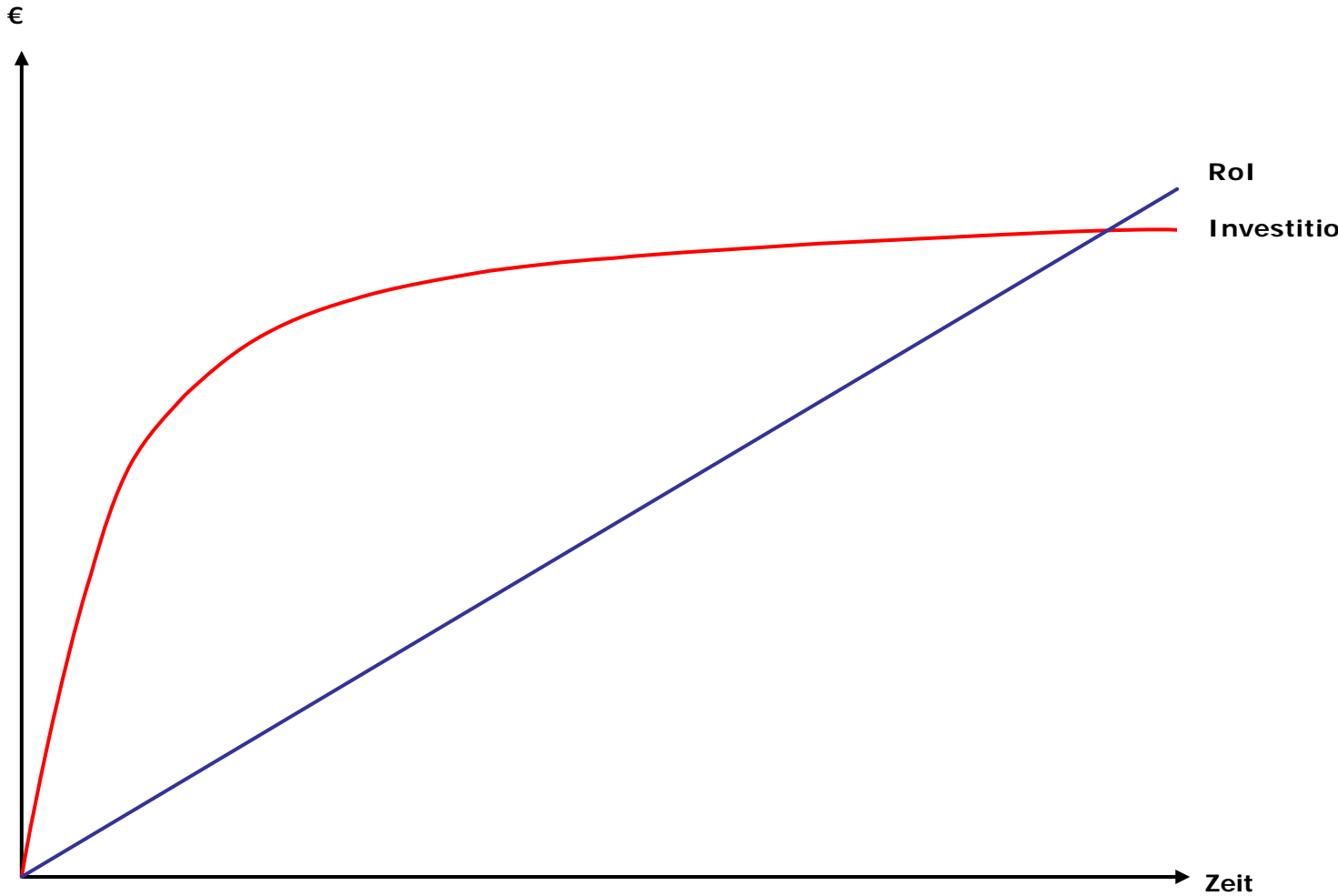
Ziele

Potentiale

Beispiele

Vorgehen

Fazit



Start

Vorstellung

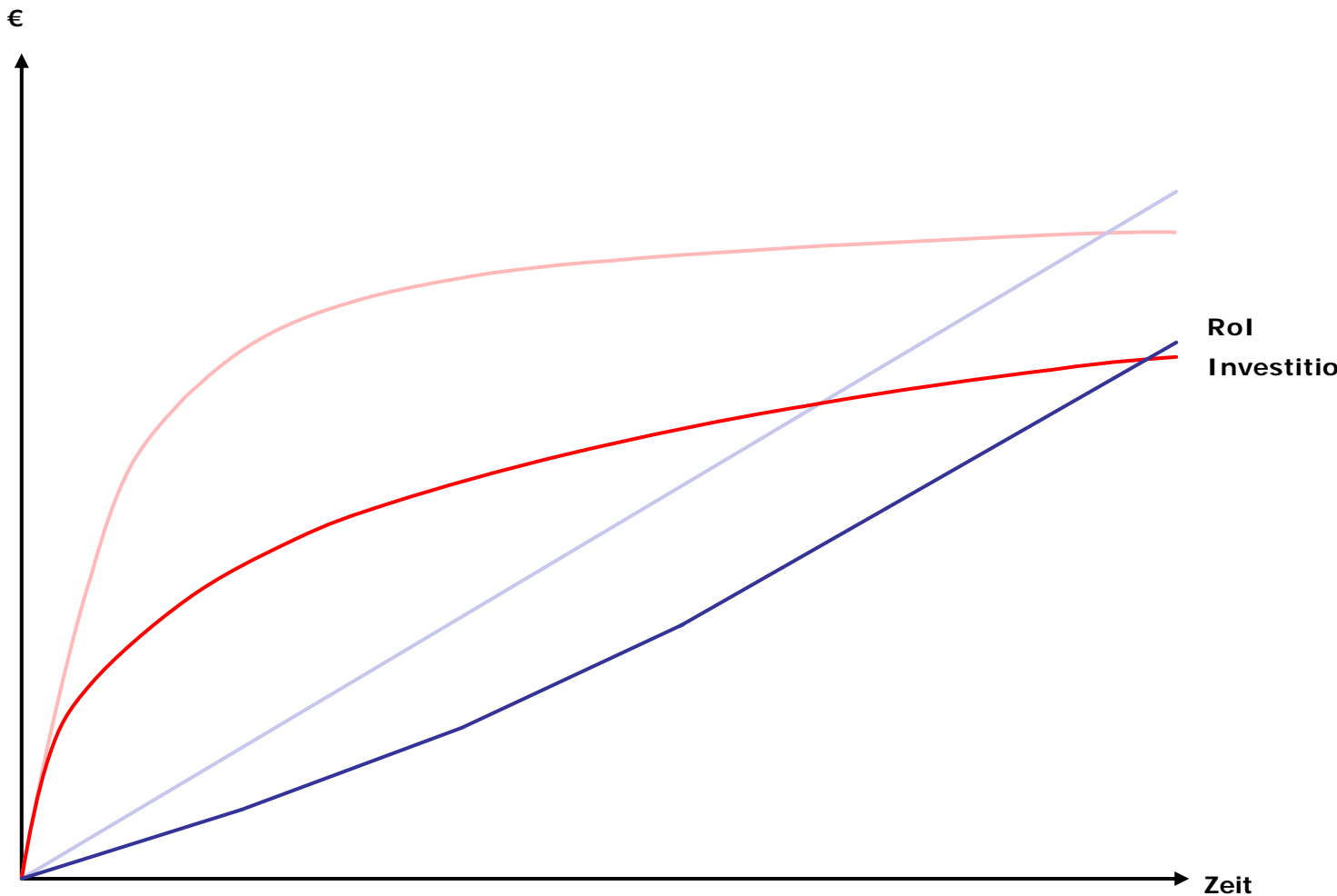
Ziele

Potentiale

Beispiele

Vorgehen

Fazit



Start

Vorstellung

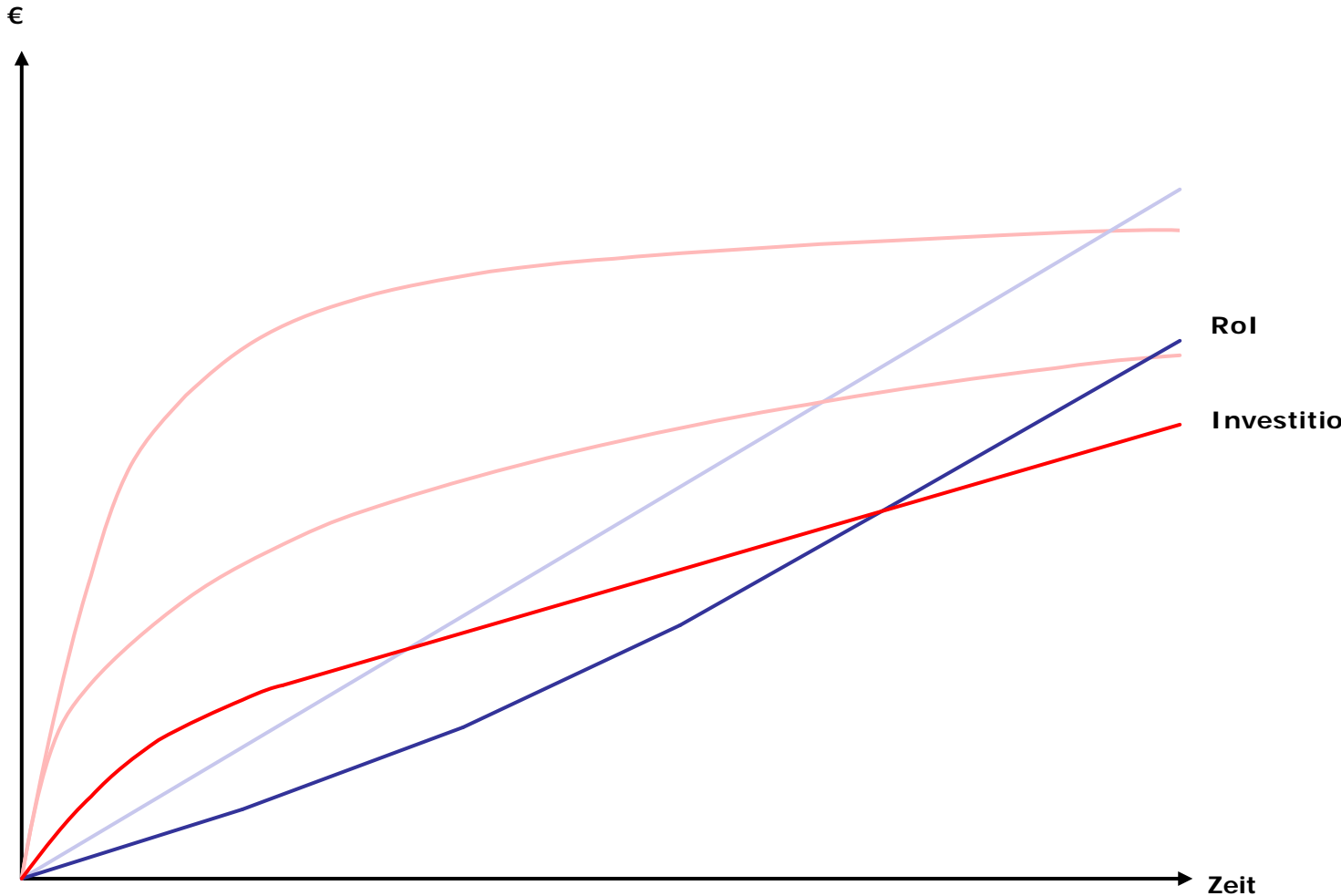
Ziele

Potentiale

Beispiele

Vorgehen

Fazit



Start

Vorstellung

Ziele

Potentiale

Beispiele

Vorgehen

Fazit

- **Scoping Workshop (3-5 Tage)**
 - Gewinnung eines Prozess-Überblicks (T-Stich)
 - Analyse des Dokumentenaufkommens und deren Bearbeitung
 - Grobe RoI Schätzung
 - Festlegung von „Startkandidaten“ (wenig Aufwand / viel Effekt)
 - Projektziel nach der 80:20 Regel festlegen
 - Entscheidung Systemauswahl oder Outsourcing?
 - Organisation der Dokumentenerfassung
- **Prozessanalyse – Optimierung (ab 15-20 Tage)**
 - Detail-Aufnahme der ausgewählten Prozesse und ihrer Schritte
 - Weitere Information je Prozessschritt – Kostenzuordnung!
 - Anforderungen an die systemtechnische Umsetzung
 - Entscheidung: Rückgriff auf Standardprozesse?
- **Projektbegleitung / RoI Nachkalkulation (ca.3-5 Tage pro Monat)**
 - Die Systemeinführung beginnt parallel mit der Prozessanalyse
 - Die Nutzung des Archivs für abgearbeitete Dokumente erfolgt sofort
 - Prozesse werden nach und nach „freigeschaltet“

Start

Vorstellung

Ziele

Potentiale

Beispiele

Vorgehen

Fazit

- **Rechtzeitige Einbindung der Mitarbeiter**
 - Gefühl des „Gesteuertwerdens“
 - Workflow als Kontrollinstrument
 - Informationen über Prozesse werden nicht offengelegt
- **Konzentration auf die „Mainstream“-Prozesse**
 - Unterstützung aller Ausnahmen verursacht großen Aufwand (80:20)
 - Nicht alle Prozesse müssen workflow-unterstützt sein
 - Auch nicht unbedingt alle Dokumente müssen im Archiv vorliegen
 - Es müssen nicht alle Dokumente sofort gescannt werden (Scan on Demand)
- **Wichtig sind eine gute Planung und ein klar formuliertes Ziel**



Start

Vorstellung

Ziele

Potentiale

Beispiele

Vorgehen

Fazit

- **Die Einführung eines DMS lohnt sich!**
 - Direkte quantifizierbare Vorteile mit schnellem RoI
 - Die Nutzung eines Application Service senkt die Anfangsinvestition
 - Erfassungsaufwand lässt sich mit guter Beratung minimieren
 - **Workflow erschließt zusätzlichen Nutzen**
 - Es gibt einige lohnende Einsatzfelder
 - Ein stufenweises Vorgehen senkt die Anfangsinvestition
 - Der RoI sollte auch hier messbar gemacht werden (Kostenzuordnung)
 - Ein schneller RoI setzt gute Prozessberatung voraus
 - **Outsourcing kann eine lohnende Alternative sein**
 - Die Anfangsinvestition sinkt erheblich
 - Keine Belastung durch komplexe Systemumgebungen
- aber:**
- interne Systemintegration kann ein RoI Faktor sein
 - die erforderliche Bandbreite sollte vorab geprüft sein