

Abstract

Geschäftsprozessmanagement (GPM) in schnellwachsenden Unternehmen

Kurzzusammenfassung:

Ein Unternehmen aus der Personaldienstleistungsbranche ist in den vergangenen drei Jahren sehr schnell gewachsen und dadurch auf einige Problemstellungen gestossen. Durch die Masterarbeit soll aufgezeigt werden, welche Aspekte und Erfolgsfaktoren bei der Einführung von Geschäftsprozessmanagement für schnellwachsende Unternehmen, und im speziellen für diesen Personaldienstleister, zu berücksichtigen sind. Dazu wird die theoretische Literatur von Geschäftsprozessmanagement aufgearbeitet und durch eine Datenerhebung, mittels Interviews, aus der Praxis überprüft. Im Anschluss wird, unter anderem durch eine Prozessanalyse, näher auf das Beispiel des Personaldienstleisters eingegangen.

Verfasser/in:	Marc Derungs
Herausgeber/in:	Prof. Dr. Peter Jaeschke
Veröffentlichung (Jahr):	20. September 2018
Zitation:	Marc Derungs, 2018, Geschäftsprozessmanagement (GPM) in schnellwachsenden Unternehmen. FHS St.Gallen – Hochschule für Angewandte Wissenschaften: Masterarbeit
Schlagnworte:	Management, Unternehmensentwicklung, Organisation, Prozessmanagement.

Ausgangslage

Ein Unternehmen aus dem Sektor der Personaldienstleistung ist in den vergangenen drei Jahren sehr schnell gewachsen und gilt gemäss OECD (Organisation for Economic Cooperation and Development) als «schnellwachsendes Unternehmen». Das Unternehmen wird durch das Wachstum mit diversen Problemstellungen konfrontiert. Zum einen ist das Unternehmen an seine Wachstumsgrenzen gestossen, was allerdings nicht mit dem Marktpotenzial zu tun hat, sondern mit der internen Organisation. Die weiteren Problemstellungen sind eine hohe interne Personalfuktuation bei den neuen Mitarbeitenden, hoher Aufwand bei Veränderungen der Rahmenbedingungen und die Herausforderung einer Nachfolgeplanung, aufgrund des Austritts eines Firmenteilhabers.

Ziel

Das Ziel der Masterarbeit ist festzustellen, in wie fern Geschäftsprozessmanagement schnellwachsenden Unternehmen zu empfehlen ist. Welche Aspekte und Erfolgsfaktoren bei der Einführung von Geschäftsprozessmanagement zu berücksichtigen sind und dies am Beispiel dieses Personaldienstleisters zu verifizieren. Mit den gewonnenen Erkenntnissen ist das weitere Ziel, die Unternehmensleitung dieses Personaldienstleisters zu überzeugen, Geschäftsprozessmanagement als Massnahme für die Bearbeitung der erwähnten Problemstellungen einzuführen.

Vorgehen

Zuerst wird die theoretische Literatur rund um Geschäftsprozessmanagement aufgearbeitet. Um diesbezüglich praxisbezogene Beispiele und Erfahrungen zu sammeln wird anschliessend eine Datenerhebung gemacht. Diese erfolgt in Form von qualitativen Interviews mit Personen, welche Erfahrungen mit schnellwachsenden Unternehmen und Geschäftsprozessmanagement haben. Dabei soll erkannt werden, welche Aspekte und Erfolgsfaktoren bei der Einführung von Geschäftsprozessmanagement berücksichtigt werden müssen.

Anschliessend wird das an einem Beispiel des erwähnten Personaldienstleisters verifiziert. Für die abschliessende Handlungs- und Umsetzungsempfehlung an dieses Unternehmen, wird eine Prozessanalyse in einem internen Workshop gemacht. Der Workshop beinhaltet eine Messung der bestehenden Reifegrade der Geschäftsprozesse, Stärke und Schwäche Analyse des Unternehmens bezüglich Geschäftsprozessmanagement sowie eine erste Modellierung der Geschäftsprozesse, erarbeitet mit dem Instrument Brown Paper und gestaltet

in Form von Flussdiagrammen. Zum Schluss werden daraus die Störfaktoren benannt. Ein weiterer Bestandteil der Prozessanalyse ist eine zusätzliche Datenerhebung bei Kunden und Dienstleistern des Personaldienstleisters bezüglich der Geschäftsprozesse in der Zusammenarbeit. Diese Daten werden ebenfalls mittels qualitativen Interviews gesammelt. Die erarbeitete Handlungs- und Umsetzungsempfehlung dient als Leitplanke für die Einführung von Geschäftsprozessmanagement für das Beispiel dieses Personaldienstleisters.

Erkenntnisse

Die Datenerhebung bringt zur Kenntnis, dass die Einführung von Geschäftsprozessmanagement für das Personaldienstleistungsunternehmen und allgemein für schnellwachsende Unternehmen zu empfehlen ist. Folgende Aspekte und Erfolgsfaktoren gilt es dabei zu berücksichtigen:

Das Geschäftsprozessmanagement besteht aus vier Aufgabenfelder (Prozessführung, Prozessorganisation, Prozesscontrolling und Prozessoptimierung). Ein wichtiger Bestandteil für alle Aufgabenfelder und das ganze Geschäftsprozessmanagement bildet der Umgang mit der IT. Geschäftsprozessmanagement ist ohne IT nicht denkbar. Jedes Aufgabenfeld bringt diverse Lösungsmöglichkeiten für die Herausforderung von schnellwachsenden Unternehmen. Als ganz wichtig erachtet wird vor allem die visuelle Modellierung der Geschäftsprozesse, welche den Mitarbeitenden zugänglich sein müssen. Dazu der Einsatz von Key Performances Indicators, welche der Mitarbeiterführung und Prozessverbesserungen dienen. Prozessverbesserungen haben Einfluss auf Umsätze, Kundenzufriedenheit, Kosten, Geschwindigkeit, Effizienz und somit auf den Erfolg eines Unternehmens. Dazu, wie bereits erwähnt, die Integration der IT, an der kein Weg vorbeiführt. Einführung von Geschäftsprozessmanagement bringt viele Veränderungen mit. Darum gehört für eine erfolgreiche Einführung von Geschäftsprozessmanagement der richtige Umgang und der Einbezug der Mitarbeitenden in den Unternehmen. Daher ist die richtige Kommunikation und der Einsatz von Change Management unbedingt zu berücksichtigen.

Literaturquellen

Unter anderem:

Schmelzer & Sesselmann (2013). Geschäftsprozessmanagement in der Praxis.

Waibel & Käppeli (2015). Betriebswirtschaft führt Führungskräfte.