

Geschäftsprozess-Optimierung nach jGO

# Schritt / Input	Illustration	Ergebnis / Nutzen / Aufwand
1 HANDLUNGSBEDARF beurteilen Input • Branche • Geschäftsbereich • Auftragsart • Best Practice Prozessblöcke • Benchmarkwerte • Potenzielle externe Akteure • Potenzielle interne Akteure	Geschäftsprozessvorlage (in vereinfachter Darstellung)	Ergebnis 1. Geschäftsprozessvorlage aus der Kundenbranche 2. Identifikation von Problemfeldern 3. Lösungsansätze aus Best-Practice-Fälle 4. Spezifizierung der Optimierungsaufgabe Nutzen 1. Beratungsprozess beginnt auf der Basis einer bewerteten Vergleichsgrundlage. 2. Prozesse können noch während des Dialogs grob an den Istprozess angepasst werden 3. Bereits nach dem ersten Gespräch liegt eine Geschäftsprozessskizze des Kundenunternehmens vor 4. Skizze ist Grundlage für Schritt 2 Aufwand ca. 16 Std., davon 12 Std. im Backoffice (kostenlos) in Summe ca. 4 Std. (im Rahmen der Vorgespräche)
2 IST-SITUATION a) abbilden Prozessblöcke werden zwischen Berater und Prozessverantwortlichen iterativ von der Vorlage an den Istablauf angepasst Input • aktuelle externe Akteure • aktuelle interne Akteure • aktuelle Prozessschritte • Benchmarkkosten • Benchmarkzeiten • Benchmarkreklamationsraten • identifizierte Problemfelder	vollständig modellierter Ist-Geschäftsprozess mit Benchmarkwerten	Ergebnis 1. Ablaufdiagramm des Ist-E2E-Geschäftsprozesses 2. Mit Benchmarks bewertete Istprozesse 3. Ausführliche Prozessdokumentation des Ist-E2E-Geschäftsprozesses Nutzen Unternehmensangehörige mit verschiedenen Wissenshintergründen sind in der Lage: 1. den Geschäftsprozess über alle Leistungsbereiche als Ganzes zu sehen und zu verstehen, 2. den Leistungsbeitrag des Unternehmens und ihrer Person zu erkennen und einzuordnen, 3. die Abhängigkeiten, die sich aus vor- und nachgelagerten Prozessen ergeben, zu erkennen, 4. die besonderen Stärken, Schwächen, Risiken und Chancen, die hiermit verbunden sind, zu erkennen, 5. über Ideen zur Verbesserung des Geschäftsprozesses vom Lieferanten bis zum Kunden nachzudenken, 6. sich mit vor- und nachgelagerten Prozessverantwortlichen auszutauschen und Vorschläge auszuarbeiten. Aufwand (Richtwerte) in Summe ca. 32 Std., davon 24 Std. im Backoffice in Summe ca. 8 Std. über 2 Arbeitstage
b) bewerten Mengen, Zeiten und Kosten werden den Prozessschritten iterativ (top down <-> bottom up) zugeordnet Input • Auftragsmengen pro Jahr • operative Gesamtstunden pro Akteur und Jahr • administrative Gesamtstunden pro Jahr • bezogene Waren und Dienstleistungen pro Jahr • Personalkosten pro Jahr • Sachkosten pro Jahr • Erlöse pro Jahr (für die DB-Rechnung) • Reklamationsraten pro Akteur und Jahr	vollständig bewerteter Ist-Geschäftsprozess mit Istwerten und DB-Rechnung	Ergebnis 1. Den einzelnen Prozessschritten sind Mengen, Zeiten, Kosten und Deckungsbeiträge zugeordnet. 2. Die durchschnittliche Bearbeitungsdauer eines Auftrages entlang des betrachteten Prozessablaufs 3. Die Netto-Prozesslaufzeit für die Bearbeitung eines durchschnittlichen Auftrages 4. Der durchschnittliche Kosten-/Wertzuwachs pro Prozessschritt 5. Die Gesamtkosten pro Akteur bzw. Kostenstelle und Jahr 6. Die Prozesslaufzeit eines durchschnittlichen Auftrages pro Akteur bzw. Kostenstelle 7. Die Anzahl der notwendigen Vollzeitkräfte für die Bearbeitung der Auftragsmenge pro Jahr Nutzen 1. Benchmarkgrundlage für Tätigkeiten und Akteure 2. Grundlage eines Kennzahleninstrumentariums 3. Quantifizierbare Kosten-, Ergebnis-, Produktivitäts- und Qualitätsziele pro Tätigkeit, Akteur und Geschäftsbereich Aufwand (Richtwerte) in Summe ca. 80 Std., davon 60 Std. im Backoffice in Summe ca. 16 Std. über 4 Arbeitstage

jurgschat
GESCHÄFTSPROZESS
OPTIMIERUNG

Zeichenerklärung:

	Geschäftsführung/ Geschäftsbereichsleiter		Betriebsleitung		Geschäftsprozessanalyst (GO)	jGO = Jurgschat Geschäftsprozess Optimierung		Administrative Tätigkeit		Informationsfluss
	IT/Controlling/Finanzen		Mitarbeiter		Seniorberater (GO)	EZE = End-to-End, von der Entstehung bis zur Erfüllung eines Kundenbedarfes		Operative Tätigkeit		Roh-/Materialfluss
								Lösung		Geldfluss

© Jurgschat Geschäftsprozess Optimierung - Zum Solterberg 50 - 32602 Vlotho - Tel.: +49 1511 7413276 - frank.jurgschat@jurgschat.com - www.jurgschat.com