

Geschäftsprozess Re-Engineering in der digitalen Transformation

Studiengang: MAS Digital Transformation

Die Anwendung moderner Technologien an Büroarbeitsplätzen in der Dienstleistungsbranche beeinflusst nicht nur die Art und Weise, wie wir arbeiten und miteinander kommunizieren, sondern läutet auch eine neue Ära in der Gestaltung von Geschäftsprozessen ein.

Die digitale Transformation hat weitreichende Auswirkungen auf die Gestaltung von Geschäftsprozessen in der Dienstleistungsbranche. Die zunehmende Vernetzung mit Kunden, Partnern, Lieferanten und anderen Stakeholdern erfordert eine grundlegende Anpassung der Arbeitsabläufe entlang der Kundenerlebniskette.

Herausforderungen bei der Umsetzung

Weil der Fokus oft zu stark auf Technologie und zu wenig auf die Organisation gerichtet ist, entstehen Schwierigkeiten bei der Umsetzung von Digitalisierungsvorhaben. Diese gründen einerseits auf einem fehlenden, gemeinsamen Verständnis des effektiven Reifegrads der Organisation als Startpunkt für die Digitalisierungsreise. Andererseits fehlen Hilfsmittel, um auf operativer Ebene geeignete und machbare Use Cases zur Digitalisierung von Geschäftsprozessen zu identifizieren.

Modell zur Diskussion von Prozess-Digitalisierung

Viele Prozesse können mit digitalen Technologien so gestaltet werden, dass sie einfacher, schneller und effizienter ausgeführt werden können. Doch fällt es den betroffenen Organisationen oft schwer, konkrete Anwendungsfälle zu identifizieren, die den eigenen Arbeitsalltag betreffen.

Im Rahmen der Masterthesis wurde daher ein Modell als Hilfsmittel zur Orientierung entwickelt, mit dem der Geschäftsprozess-Digitalisierungsgrad aus Sicht von beteiligter Mitarbeitenden diskutiert werden kann. Das Modell bietet durch einfach verständliche Beispiele von Prozessdigitalisierungen Orientierung und Inspiration, um eigene Digitalisierungs-Cases für die Umsetzung zu identifizieren.

Fragebogen zur Bestimmung des Startpunkts

Um ein gemeinsames Verständnis des Digitalisierungsgrades der Organisation zu erlangen und damit den idealen Startpunkt für die Umsetzung festzulegen, wurde ein Fragebogen entwickelt. Dieser dient zur jeweiligen Erhebung durch Befragung der betroffenen Mitarbeitenden. Auf diese Weise können passende Begleitmassnahmen als Vorbereitung für erste Workshops zum Start des Digitalisierungsprojekts erkannt und lanciert werden.

Mit Modell und Fragebogen, die in dieser Masterthesis entwickelt wurden, erhalten Organisationen ein praxisnahes Hilfsmittel zur Unterstützung beim Start der Digitalisierung ihrer Geschäftsprozesse.



Marianne Schneider-Hänkli