

Geschäftsprozessanalyse als Grundlage von E-Business-Projekten

Vortrag an der Fachhochschule Heilbronn
am 27. März 2003
- Studiengang Electronic Business -

Dr. Hans-Jörg Diehl

Gliederung

1. Elemente des E-Business
 - Definitionsansatz für E-Business
 - Teilnehmer am E-Business aus Marktsicht
2. Geschäftsprozesse im E-Business
 - Beispiel für unternehmensübergreifende Prozesse: Amazon.de
 - Prioritäten bei E-Business Projekten
3. Bedeutung der Geschäftsprozessanalyse beim E-Business
 - Aufnahme der Geschäftsprozesse
 - Identifizierung und Abbau vorhandener Schwachstellen
 - Anforderungen an ein E-Business Konzept
 - Umsetzungsziele für internetbasierte Geschäftsprozesse
4. Fazit

Literaturhinweise

1. Elemente des E-Business

- Definitionsansatz für E-Business -

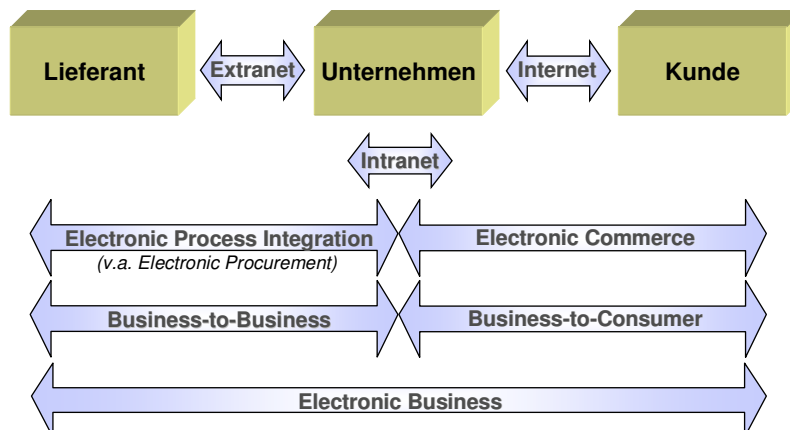
E-Business...

- ...ist ein **Konzept**, das die Wertschöpfungsketten durch Informations- und Kommunikationstechnik elektronisch miteinander verbindet und integriert.
- ...ist kein Produkt, sondern eine **umfassende Geschäftsstrategie**.
- ...ist ein **neues Marktverständnis**, welches traditionelle Grenzen des Geschäfts bezüglich Raum und Zeit aufhebt.
- ...ist ein **kontinuierlicher Prozess**.

E-Business ist die Integration von Märkten, Organisationen, Prozessen und Systemen unter Nutzung der Internettechnologie

1. Elemente des E-Business

- Teilnehmer am E-Business aus Marktsicht -



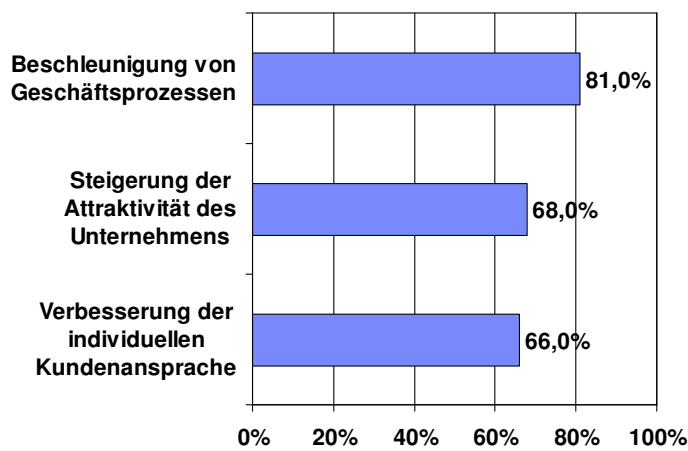
Quelle: In Anlehnung an Weiber, R. (2002), S. 2

2. Geschäftsprozesse im E-Business - Beispiel für unternehmensübergreifende Prozesse: Amazon.de -

The screenshot shows the Amazon.de shopping cart interface. At the top, it displays the user's name 'für Birgit und Jörg' and a link to 'WUNSCHZETTEL | MEIN KORTO'. The cart contains one item: 'Sleeping With Ghosts Placebo' for EUR 13.00. A callout box titled 'Versandkosten und Transportdienst' provides shipping details: 'Der Versand Ihrer Bestellungen erfolgt mit der Deutschen Post AG.' and 'Versandpartner: Deutsche Post World Net'. Below this, a section 'Stöbern Kaufen und Zahlen' lists payment options: Kreditkarte, Bankeinzug, Zahlung auf Rechnung, Amazon.de garantiert Ihnen sicheres Einkaufen, Wollen Sie Ihre Zahlungsdaten nicht dem Internet anvertrauen?, and Mehrwertsteuer. A sidebar on the left shows 'ANGEBOT DER METROID PRIMA' and 'UNSERE SHOPS' with categories like Bücher, English Book, Zeitschriften, Elektronik & Musik, DVD, Video, and PC- & Video Software.

2. Geschäftsprozesse im E-Business - Prioritäten bei E-Business Projekten -

Eine Studie von August 2001 belegt, dass bei E-Business Projekten die „Optimierung“ von Geschäftsprozessen im Vordergrund steht:



Quelle: Cap Gemini Ernst & Young (2001), S. 4

3. Bedeutung der Geschäftsprozessanalyse beim E-Business - Aufnahme der Geschäftsprozesse -

Definition Geschäftsprozess:

„We define a **business process** as a collection of activities that takes one or more kinds of inputs and creates an output that is of value to the customer.“
(Hammer/Champy 1993, S. 35)

- Die Geschäftsprozessanalyse hat die Aufgabe, alle Aktivitäten und Abläufe zu identifizieren, die zukünftig durch Internet-Technologie effektiv und effizient unterstützt werden können. Diese Aktivitäten und Abläufe müssen vollständig erhoben und evaluiert werden.
- Die Geschäftsstrategie bestimmt letztendlich die Ausgestaltung des jeweiligen Geschäftsprozesses mit allen Teilaktivitäten und -abläufen und somit das E-Business Konzept.
- Eine Geschäftsprozessanalyse hat das Ziel, interne und externe Transaktionskosten zu identifizieren und im Hinblick auf eine E-Business-Lösung Optimierungspotentiale aufzuzeigen.

3. Bedeutung der Geschäftsprozessanalyse beim E-Business - Identifizierung und Abbau vorhandener Schwachstellen -

- ▶ **Vermeidung** überflüssiger Abläufe und Aktivitäten.
- ▶ Bündelung und **Zusammenfassung** artverwandter Abläufe und Aktivitäten.
- ▶ **Beschleunigung** der Abläufe und Aktivitäten.
- ▶ Zeitliche **Vorverlegung** und/ oder Parallelisierung von Abläufen und Aktivitäten.
- ▶ **Auslagerung** von nicht „werthaltigen“ Abläufen und Aktivitäten.
- ▶ **Automatisierung** von manuellen Abläufen und Aktivitäten.
- ▶ **Erhöhung von Zuständigkeiten** und Verantwortung eines Bearbeiters.
- ▶ **Verringerung** und Vermeidung der Freigabe-/Genehmigungsprozeduren.
- ▶ **Reduktion** von System-/Medienbrüchen und Schnittstellen.

3. Bedeutung der Geschäftsprozessanalyse beim E-Business - Anforderungen an ein E-Business Konzept -

Kernfragen

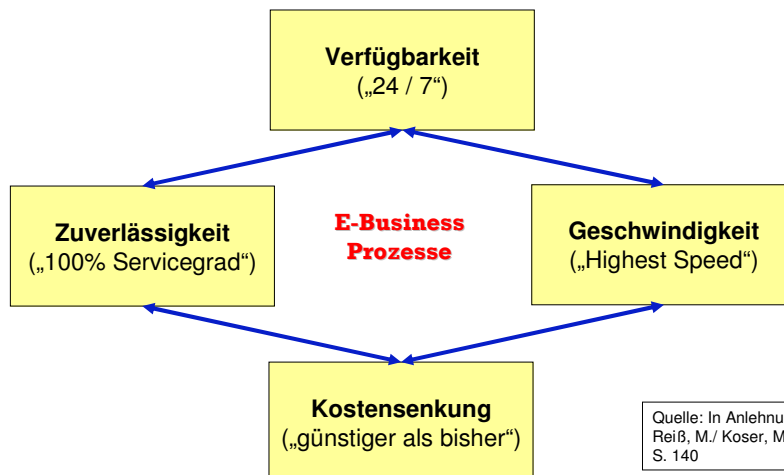
- ▶ Inwiefern können **kritische Geschäftsprozesse** durch die Einführung von E-Business optimiert werden?
- ▶ Welche Veränderungen ergeben sich für die **externen Geschäftsprozesse**, in die andere Unternehmen der Wertschöpfungskette eingebunden sind?
- ▶ Verlangt die angestrebte E-Business-Lösung eine Anpassung der **internen Geschäftsprozesse der Kunden** oder **Lieferanten**?

Weitergehende Fragen

- ▶ Welche Prozesse lassen sich auf keinen Fall elektronisch abbilden?
- ▶ Wie lassen sich die angrenzenden internen Geschäftsprozesse auf die E-Business-Lösung ausrichten?
- ▶ Entstehen neue Schnittstellen durch die E-Business-Lösung?
- ▶ Sind die neuen Geschäftsprozesse kommunizierbar und umsetzbar?

3. Bedeutung der Geschäftsprozessanalyse beim E-Business - Umsetzungsziele für internetbasierte Geschäftsprozesse -

- Die E-Business gestützten Geschäftsprozesse müssen sich den folgenden vier Konfliktfeldern stellen:



4. Fazit

- E-Business ist **intern und extern** (aus)gerichtet. Daher müssen auch die unternehmensexternen Prozesse (Kunden, Lieferanten), zumindest aber die Transaktionsprozesse analysiert werden, um echte „Wertschöpfungspotentiale“ zu erwirtschaften.
- Die Geschäftsprozessanalyse ermöglicht, **Schwachstellen** in den Abläufen und Aktivitäten aufzudecken und abzustellen. Auf dieser Grundlage können die geeigneten E-Business-Prozesse modelliert und abgebildet werden.
- Prozesse sind immer **dynamisch**. Daher sind die Prozesse kontinuierlich zu analysieren und zu verbessern.
- Abläufe und Aktivitäten müssen immer **umsetzbar** sein.
- Eine **prozessorientierte Ausrichtung** des Geschäftsmodells ist ein wesentlicher Erfolgsfaktor für das Gelingen von E-Business-Projekten.

Literaturhinweise

- Cap Gemini Ernst & Young (Hrsg.): E-Transformation. Hindernisse in der Umsetzung der e-Business-Ambitionen in Deutschland. Studie, Berlin 2001.
- Hammer, M./ Champy J.: Reengineering the Corporation - A Manifesto for Business Revolution. New York 1993.
- Picot, A./ Reichwald, R./ Wigand, R.: Die grenzenlose Unternehmung. 3. Aufl., Wiesbaden 1998.
- Reiß, M./ Koser, M.: Individualisierungspotenziale des E-Business. In: Zeitschrift für Führung + Organisation 3, (70) 2001, S. 135-141.
- Weiber, R.: Electronic Business. In: Möhrle, Martin/Specht, Dieter (Hrsg.): Lexikon Technologie-Management, Wiesbaden 2002.
- Zwerger, F./ Paulus, S.: E-Business-Projekte. Warum sie scheitern und wie man sie zum Erfolg führt. Bonn, 2002.

Vielen Dank für Ihre
Aufmerksamkeit