

Business Process Management

Strategisches Prozessmanagement

Agenda

Business process

Business process management

Strategic and operational process management

Elements of strategic process management

Outlook

Which Business Processes are you aware of?

Vertragsmanagement	Marketing	Reklamation
Sales Process	order to cash	Rechnungsstellung
Personalmangement	Akquise, Anfrage, Angebot, Auftrag	Dienstleistungen
Mitarbeitermanagement	IT-Prozesse (Plan-Build-Run)	Testmanagement
Kaufabwicklung	Kundenberatung	Beschaffungsprozess, Finanzprozess, Personalprozess
recruiting	Geschäftsprozess ist wenn man eine Abfolge von AUfgaben hat, die nacheinander durchgeführt werden	Eine Aktivität, Teil der Wertschöpfungskette
Prozesse der Abteilungen absprechen/verstehen		

Example Business Processes

Process	Activities	Result
Order-to-Cash	Receive order from customer – verify and approve order – maintain order data – plan order execution – issue invoice – collect cash	Customer order fulfilled and paid
Procure-to-Pay	Determine need – process quotations – select quote – receive delivery – check invoice – make payment	Goods purchased and paid
Issue-to-Close	Receive customer complaint – understand issue – determine root cause – develop solution – implement solution – close complaint	Issue solved

Exmample Business Processes

- Buying bonds or shares at a bank
 - Manufacturing cars
 - Selling clothes in a department store
 - Developing a marketing concept
 - Real estate provisioning by facility management
-



Distinction between processes and naming might be challenging.

First things first: What is a business process?

Anleitung

Der festgelegte Ablauf einer Aktivität in unserem Unternehmen

strukturierte Abläufe in einem Unternehmen um ein bestimmtes Ziel zu erreichen

einheitliche notation bei allen prozessen

Eine Abfolge von Aktivitäten zur Generierung von Geschäftswert.

Abfolge von Schritten im Geschäftskontext
Wie Menschen was machen

Definition: Business Process

“Ein **Geschäftsprozess** (GP) ist eine wiederkehrende Abfolge von Aktivitäten, die mehr oder weniger rigiden Regelungsmustern genügt. Er ist zielgerichtet und steht in einem direkten Zusammenhang mit der marktgerichteten Leistungserstellung eines Unternehmens.“

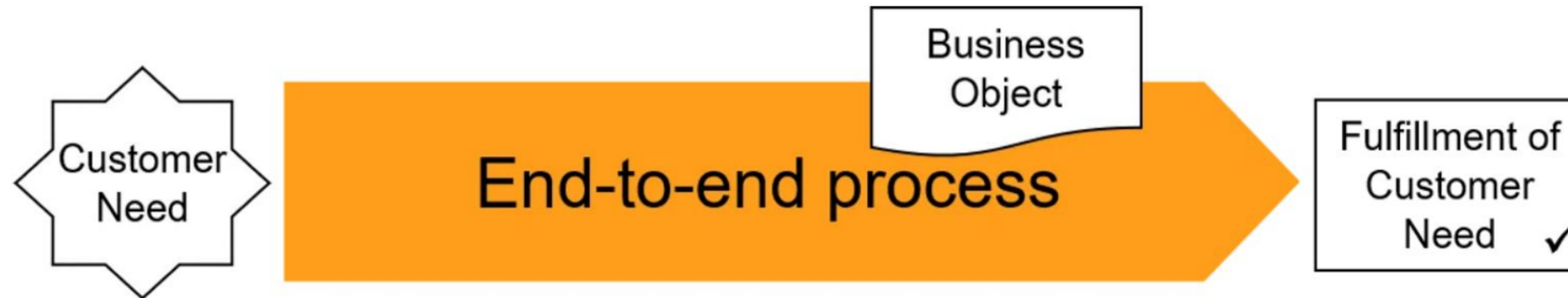
Frank, U.; van Laak, B.: „Anforderungen an Sprachen zur Modellierung von Geschäftsprozessen.“ Arbeitsberichte des Instituts für Wirtschaftsinformatik, Universität Koblenz-Landau, 2003, S. 18

Properties of a Business Process

- 1 Creating value for a customer (internal/external)
- 2 Consisting of activities and decisions
- 3 Having specific start (trigger) and end (time dimension)
- 4 Requiring resources for execution (cost)
- 5 Executed repeatedly

Business process

End-to-End Processes (E2E)



Customer-centric
end-to-end view

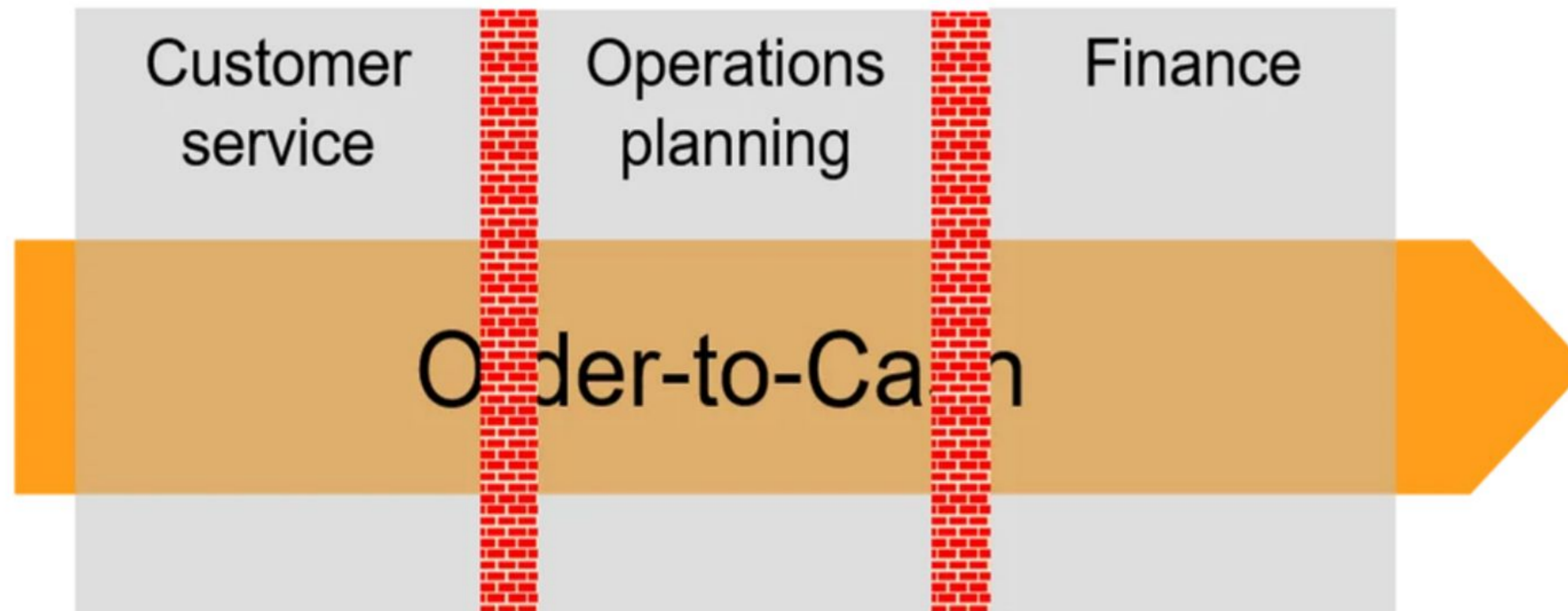
Triggered by a customer's need (also internal customers)

Process only completed when the customer's need is fulfilled

Single business object as central element from start to end

Providing a cross-functional view on business processes

E2E Processes cross Functional Boundaries



- Functional organisations tend to focus on their individual process
- Frictions between organisational units hamper process quality
- There is big optimisation potential by optimising the whole chain

Which activities does business process *management* consist of?

Ist- und Soll-Prozesse analysieren

Bestandsaufnahme der vorhandenen Prozesse durchführen

Effizienz und Notwendigkeit bewerten

Prozesse der Abteilungen verstehen/absprechen

Überwachung von Geschäftsprozessen

Geschäftsprozesse müssen geplant werden, gesteuert werden und aktualisiert werden

Bottlenecks identifizieren

Kontrolle

Visualisieren

Iterative Verbesserung

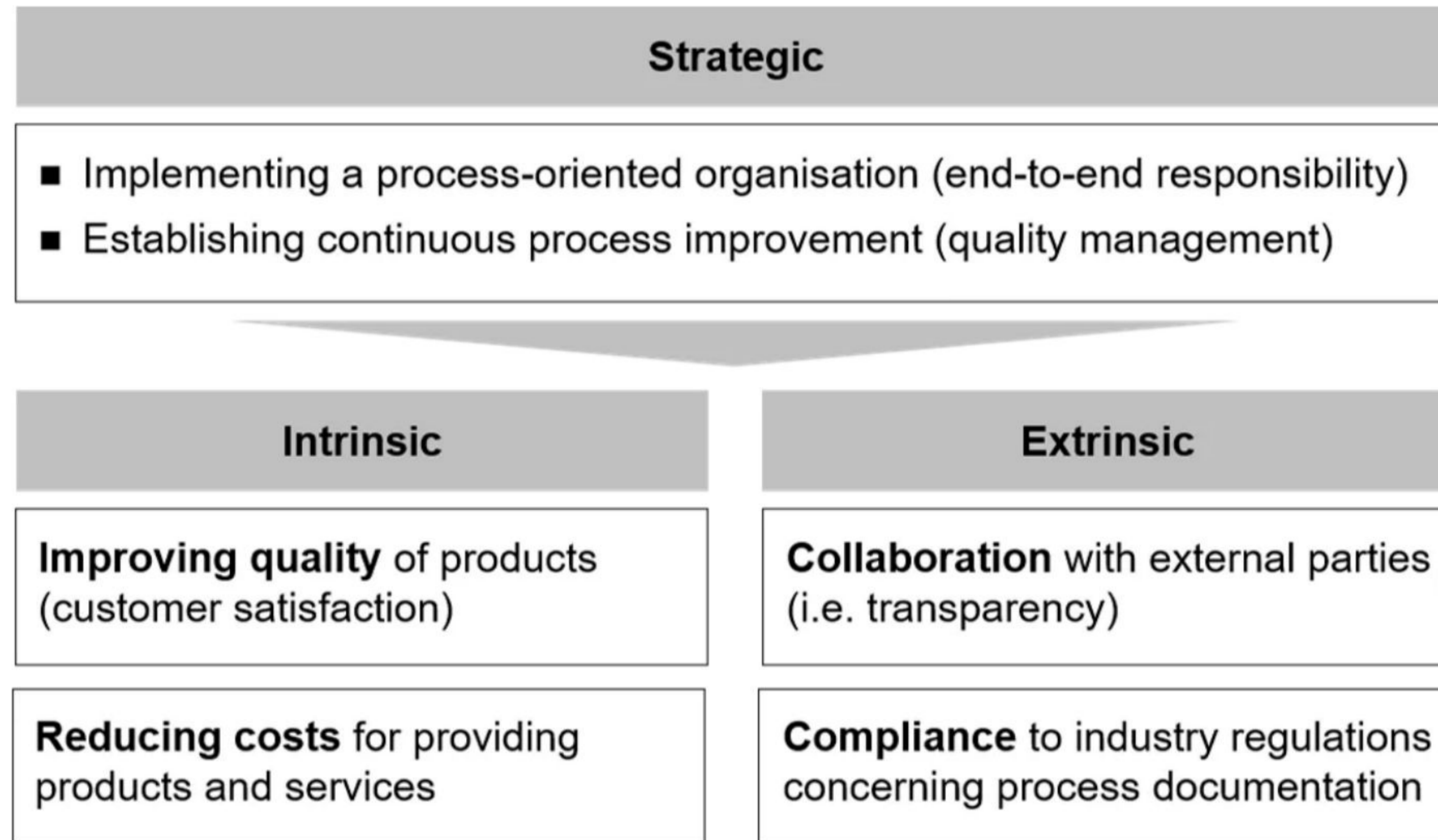
Klarheit & Struktur aufbauen

Definition: Business Process Management

Business Process Management (BPM) is a discipline aiming at implementing and optimising business processes in a corporate environment. It encompasses the following aspects of business processes:

- Defining and implementing
- Analysis and optimisation
- Documentation and standardisation
- Performance monitoring

Objectives of Business Process Management



Which kinds of compliance are you aware of
(examples)?

Definition: Operative Process Management



Definition Operatives Prozessmanagement

Das Operative Prozessmanagement wickelt die bestehenden Prozesse im Tagesgeschäft bestmöglich ab, um die vorgegebenen Leistungskennzahlen zu erreichen und die Potenziale bestehender Prozesse auszuschöpfen. Es modelliert, analysiert, designt und misst die Prozesse innerhalb seines Verantwortungsbereichs, der an den Schnittstellen zu anderen Organisationseinheiten endet. Es treibt die kontinuierliche Prozessverbesserung und verantwortet das Change Management für seine Prozesse (siehe auch [Sch 13]).

Hanschke/Lorenz: "Strategisches Prozessmanagement." p. 15

Definition: Strategic Process Management



Definition Strategisches Prozessmanagement

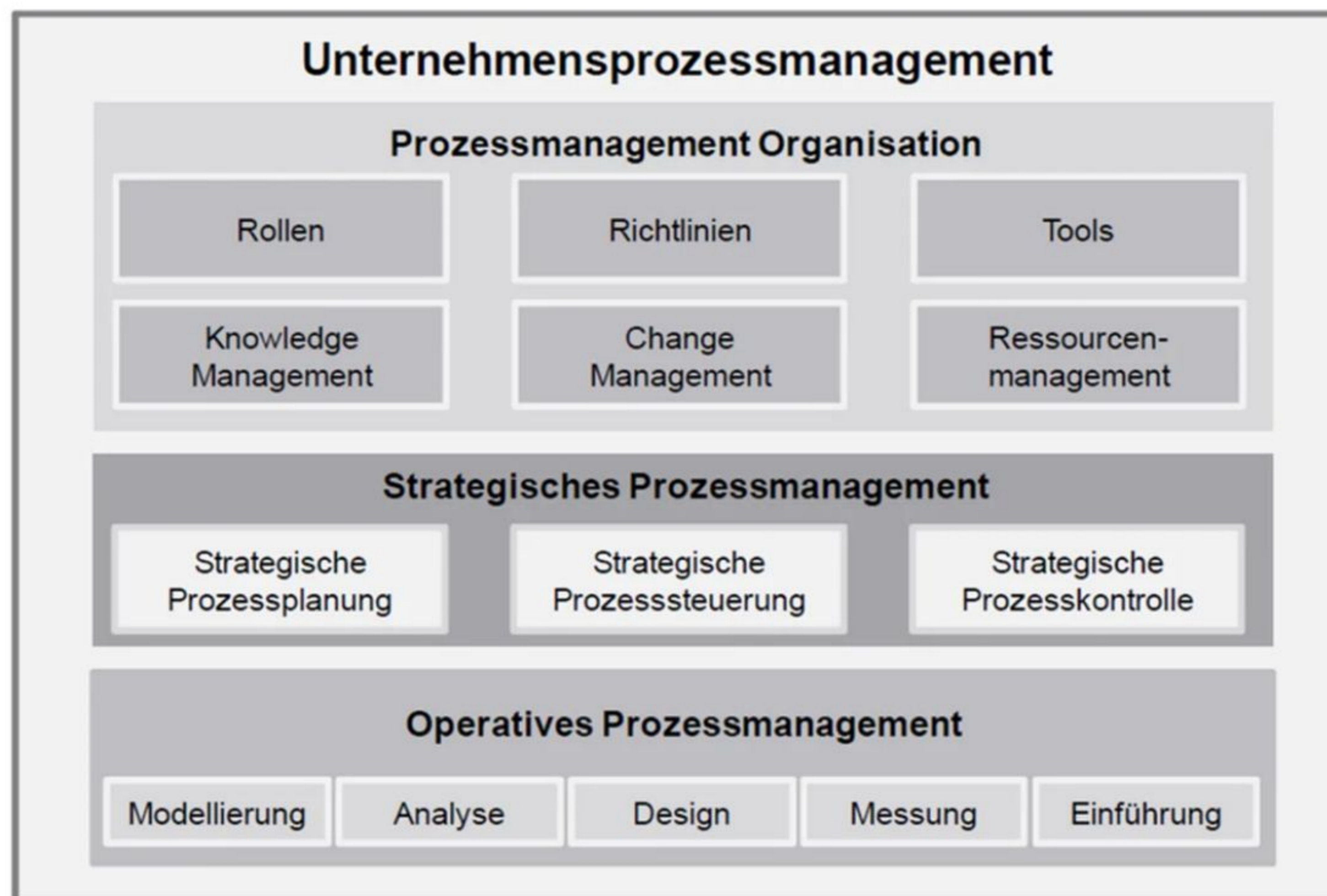
Das Strategische Prozessmanagement definiert die Geschäftsprozesse des Unternehmens auf einer strategischen und taktischen Ebene und erzeugt Transparenz über deren Verknüpfung untereinander und mit den Geschäftsprozessen von Geschäftspartnern. Es identifiziert Anforderungen an die Geschäftsprozesse aus der Unternehmensstrategie und dem Geschäftsmodell und schafft einen langfristigen und unternehmensweiten Plan zur Weiterentwicklung der Geschäftsprozesse des Unternehmens. Es definiert die dafür erforderlichen Maßnahmen, kontrolliert deren Umsetzung und steuert gegebenenfalls nach, um vorhandenes Erfolgspotenzial zu sichern und neues Erfolgspotenzial aufzubauen.

Hanschke/Lorenz: "Strategisches Prozessmanagement." p. 13

Are the following activities rather strategic or operational?

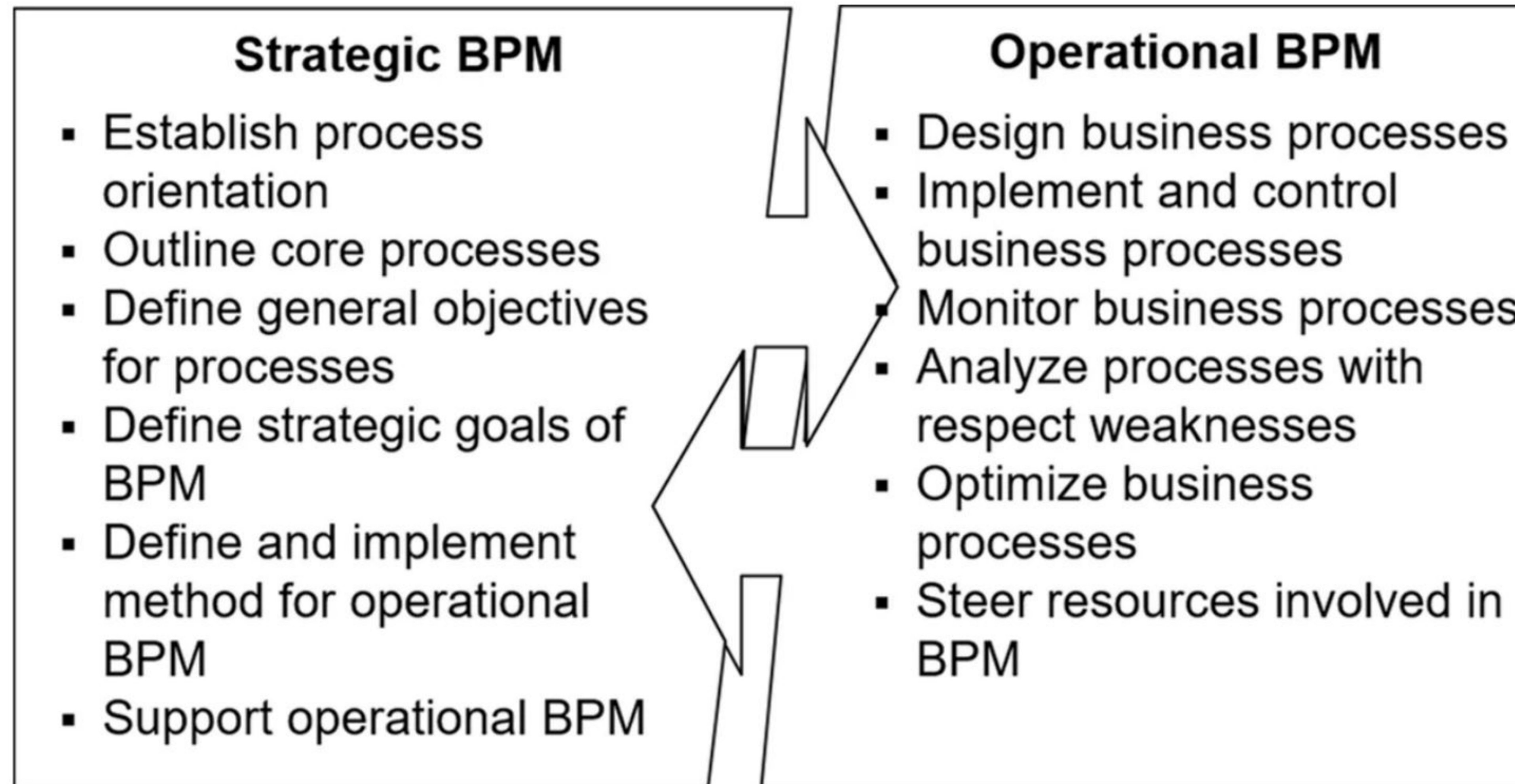


Overview: Corporate Process Management



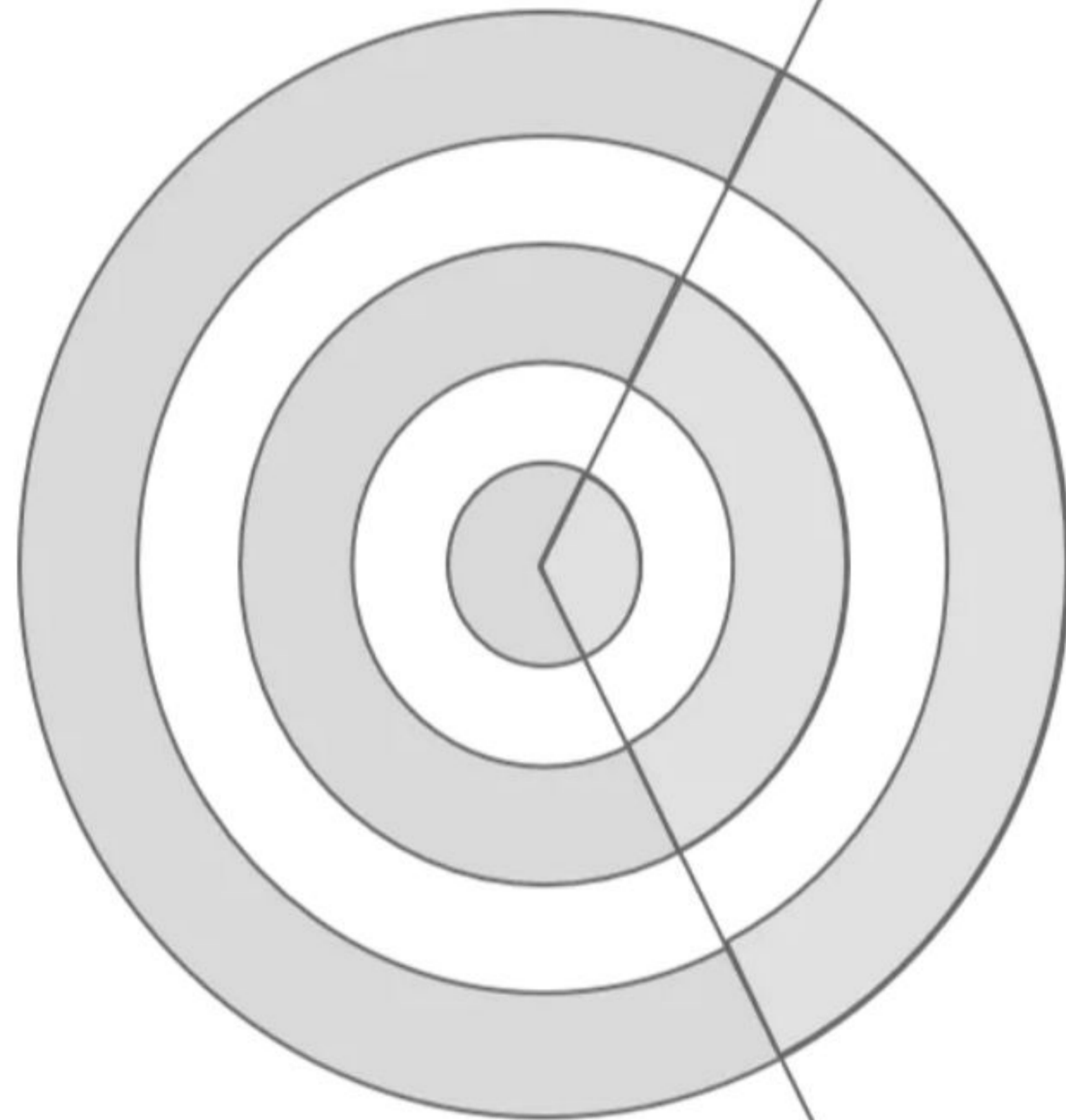
Hanschke/Lorenz: "Strategisches Prozessmanagement." p. 15

Strategic and Operational BPM



examples -- indicative

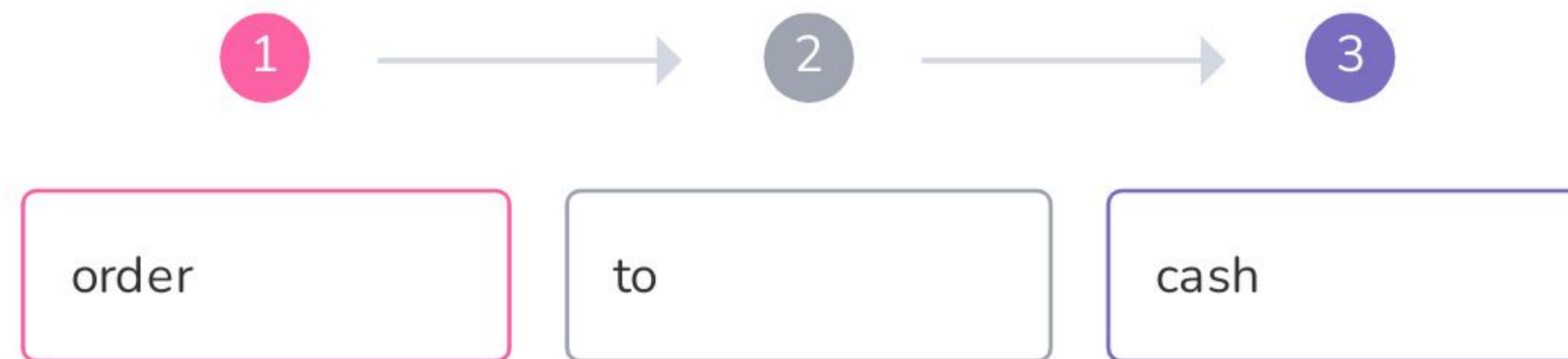
Centre of Excellence (CoE)



A BPM Centre of Excellence is an organisational unit grouping BPM knowledge in a corporation. It provides the following services:

- Maintaining process architecture
- Prioritising BPM change initiatives
- Supporting process owners and initiative champions
- Defining standards for process documentation
- Defining and establishing BPM method

What is the process name?



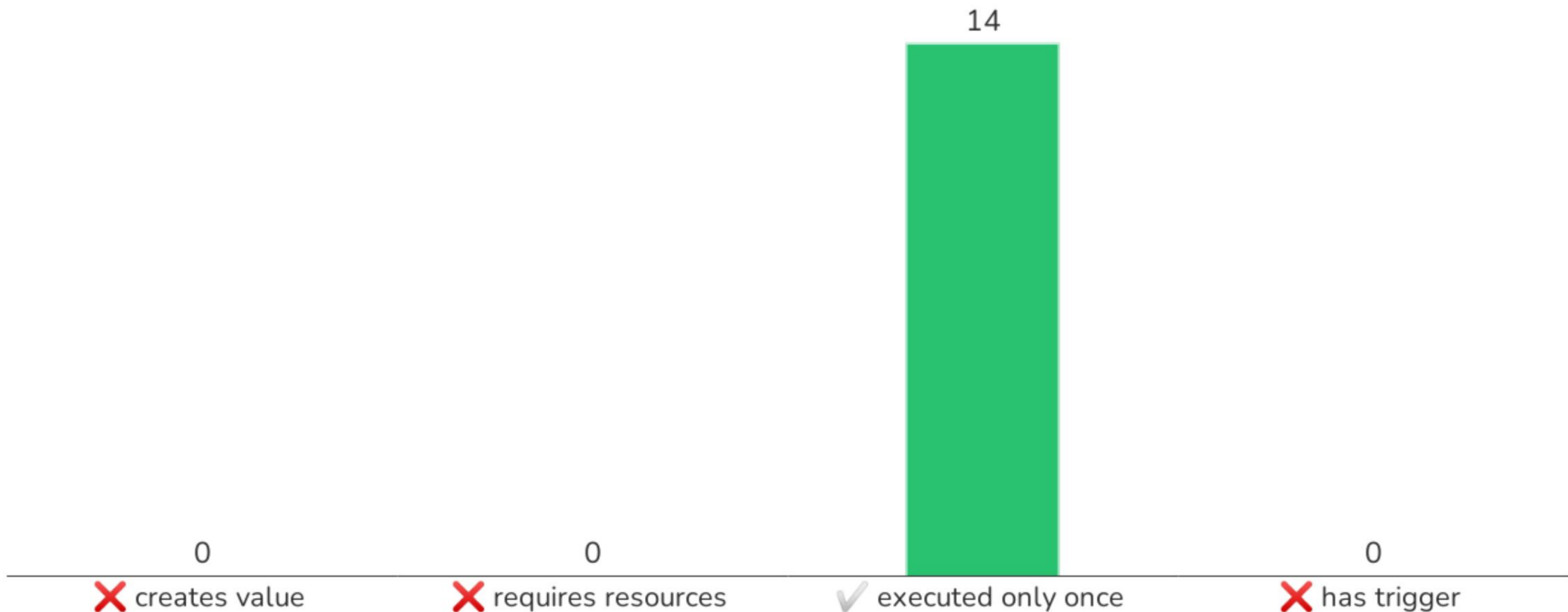
✓ 13 👤 | ✗ 1 👤

Leaderboard

14 players



Which one is not a property of business processes?



Leaderboard

14 players

1	 Spinat	181p +90
2	 anonymmer salat	180p +91
3	 Spieler	178p +88
3	 H	178p +90
5	 proniib	176p +88



Match the kinds of objectives

strategic

1

intrinsic

2

extrinsic

3

C implement process-oriented organisation



A improve quality

B collaboration

12 👤 2 👤

Leaderboard

14 players

 x 3  Spinat is rocking the longest streak!



1	 Spinat	261p +80
2	 sunny	257p +82
2	 lachs	257p +82
2	 Kiwi3000	257p +82
5	 Grigori	250p +70

Business process management can be *operational* or ...



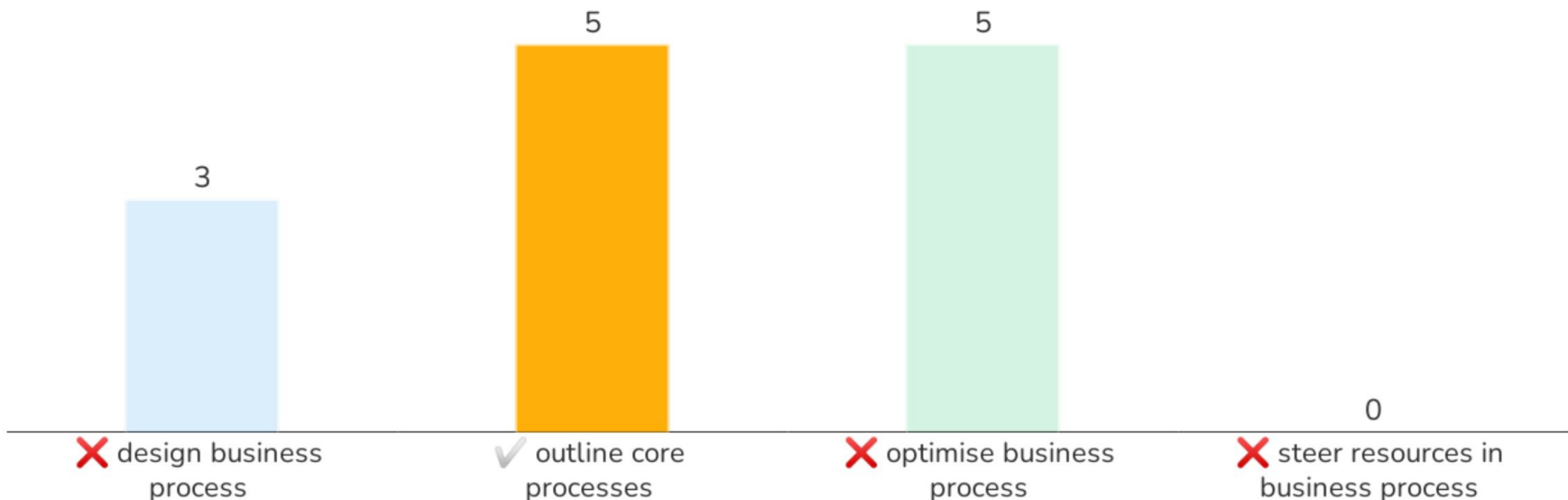
Leaderboard

14 players

 x 4  Spinat is rocking the longest streak!

1	 Spinat	354p +93
2	 sunny	353p +96
3	 lachs	351p +94
3	 Kiwi3000	351p +94
5	 Grindelwald	342p +88

Which activity belongs to strategic process management?



Leaderboard

14 players



x 5



lachs holds the longest streak record!



lachs

1	lachs	444p +93
2	Kiwi3000	435p +84
3	ZoomUser	416p +90
4	lets go	383p +64
5	Grinet	354p +...

444 points

Outlook for next session



Documenting business processes

- Business process map
- Process characteristics
- Business process models

Application

- End-to-end processes

May 7

Questions and Answers

Top questions

Pinned

Newest

Oldest

Answered

There are no unanswered questions.

Exercise 3.1



Veggie Bowl Restaurant process map

- Reflect on what a Veggie Bowl Restaurant is doing
- Collect business processes
- Create a draft process map
 - Classified by guiding, core and enabling
 - ~ 20 processes
- Time 45 minutes
- Teams of two



Exercise 3.2



Veggie Bowl Restaurant process map

- Refine your draft process map
 - 5-7 activities per process core process
 - 3-7 activities per guiding or enabling process
- Time 45 minutes
- Teams of two

