

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 -

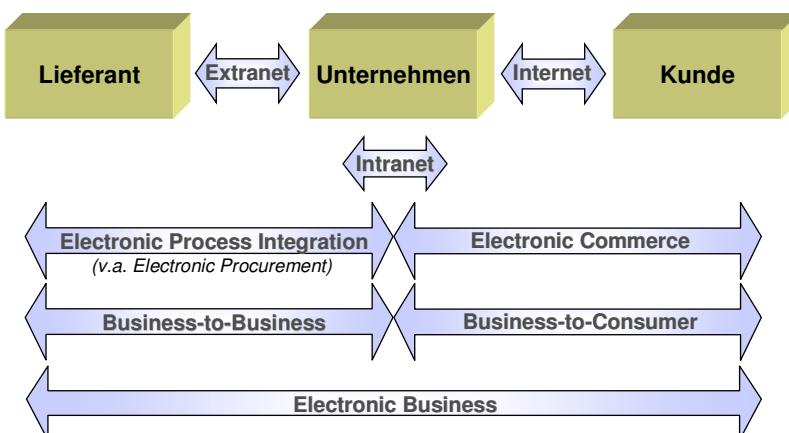
E-Business...

- ...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

Geschäftsprozessanalyse als Grundlage von E-Business-Projekten

2. Geschäftsprozesse im E-Business

- Beispiel für unternehmensübergreifende Prozesse: Amazon.de -

The screenshot shows the Amazon.de homepage with a shopping cart interface. The cart contains one item: 'Sleeping With Ghosts Placebo' by Placebo, priced at EUR 12,00. The page also displays a sidebar with 'KÜRZLICH ANGESEHEN' (Recently Viewed) items and a 'VERSANDKOSTEN UND TRANSPORTDIENST' (Shipping Costs and Transport Service) section.

Einkaufswagen

Anzahl	Preis
1	EUR 12,00

Versandkosten und Transportdienst

Sie möchten einen Artikel bei uns bestellen, hätten aber gerne mehr Informationen darüber, wie wir die Artikel versenden, wie lange der Transport dauert und was das kostet? Auf den folgenden Seiten erfahren Sie es!

Der Versand Ihrer Bestellungen erfolgt mit der Deutschen Post AG.

Stöbern, Kaufen und Zahlen

- Kreditkarte
- Bankeinzug
- Zahlung auf Rechnung
- Amazon.de garantiert Ihnen sicheres Einkaufen
- Wollen Sie Ihre Zahlungsdaten nicht dem Internet anvertrauen?
- Mehrwertsteuer

5 Vortrag Fachhochschule Heilbronn | 27.03.2003 | Dr. Hans-Jörg Diehl

Geschäftsprozessanalyse als Grundlage von E-Business-Projekten

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:

Priorität	Anteil (%)
Beschleunigung von Geschäftsprozessen	81,0%
Steigerung der Attraktivität des Unternehmens	68,0%
Verbesserung der individuellen Kundenansprache	66,0%

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

6 Vortrag Fachhochschule Heilbronn | 27.03.2003 | Dr. Hans-Jörg Diehl

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

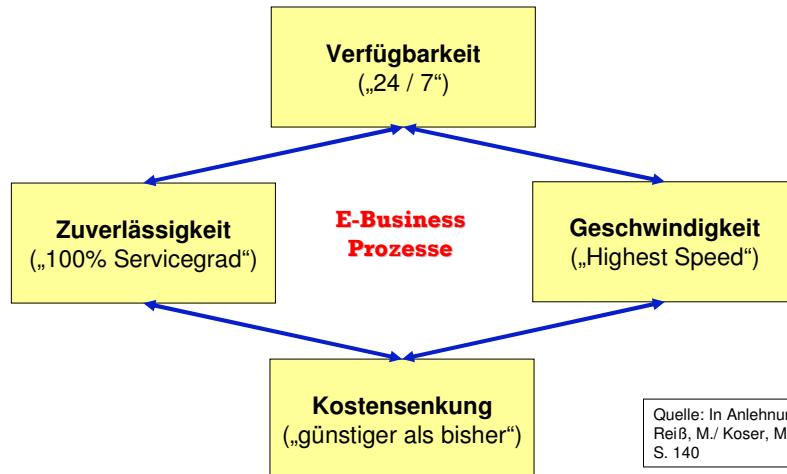
- Inwiefern können **kritische Geschäftsprozesse** durch die Einführung von E-Business optimiert werden?
- Welche Veränderungen ergeben sich für die **externen Geschäftprozesse**, in die andere Unternehmen der Wertschöpfungskette eingebunden sind?
- Verlangt die angestrebte E-Business-Lösung eine Anpassung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