

GASTSPIEL

In Prozessen denken



Folkert Wilken

Geschäftsführer der Wilken Software Group

Corona hat der Digitalisierung in der Versorgungswirtschaft einen enormen Schub versetzt. Nun gilt es, diesen Impuls zu nutzen und die Digitalisierung konsequent weiter zu treiben. Dazu müssen wir endlich lernen, in Prozessen zu denken: Denn die enden schon lange nicht mehr an den Unternehmensgrenzen. IT-Systeme müssen heute auch mit Kunden, Partnern oder auch anderen IT-Systemen kommunizieren. Und natürlich mit den Mitarbeitern im Home-Office. Basis dafür sind durchgängig modularisierte und prozessorientierte Lösungen. Workflows steuern diese Prozesse über definierte Regeln.

Damit ist es in Zukunft prinzipiell gleichgültig, wo ein Mitarbeiter seine Aufgabe erledigt. Der Workflow merkt dabei auch, wenn ein Prozessschritt nicht bearbeitet wird. Geht es etwa um Bestellungen, kann bestimmt werden, dass bei einem Betrag von mehr als 3000 Euro ein zweiter Mitarbeiter die Ausgabe genehmigen muss. Dabei ist es tatsächlich zweitrangig, ob die Arbeit im Büro oder zuhause bearbeitet wird. Der Workflow sorgt dafür, dass sie erledigt wird, und dies termin- und regelgerecht. Integriert

man dieses Prinzip direkt in ein ERP-System oder eine Branchenlösung für die Versorgungswirtschaft, nimmt die Flexibilität des Unternehmens drastisch zu. Künftige Lösungen bestehen aus vielen kleinen Bausteinen, die miteinander kommunizieren. Plötzlich wird es unerheblich, ob ein Prozess auf dem Server im eigenen Rechenzentrum abläuft oder in der Cloud. Wichtig ist nur, dass die Orchestrierung der Prozesse funktioniert.

Wenn man heute ein neues Geschäftsmodell wie etwa die Heiz- und Nebenkostenabrechnung einführen möchte, muss dazu erst einmal ein IT-Projekt aufgesetzt werden. Auch wenn es noch gar nicht erwiesen ist, ob genau dieses Geschäftsmodell funktioniert. Nutzt man die Heiz- und Nebenkostenabrechnung dagegen als einfach konfigurierbare Cloud-Anwendung, kann man das neue Modell erst einmal im kleinen Rahmen ausprobieren, bevor man entscheidet, mehr zu investieren.

Das lässt sich auch auf neue Vertriebsideen übertragen: Will man beispielsweise ein neues Produkt wie »Bienenstrom« oder ein Spezialpaket für die Fans eines Fußballvereins aufsetzen, müsste man dafür sehr viel Aufwand in seiner bestehenden Umgebung betreiben, weil diese noch monolithisch aufgebaut ist. Als Cloud-Prozess kann dies über ein entsprechendes Portal gebucht und anschließend ohne großen Aufwand sowie mit geringem Risiko getestet werden. Denn abgerechnet wird nach Nutzung und nicht mehr nach Lizenzen plus Wartung. Mit ähnlichen Prozessbausteinen werden dann auch interne mit externen Prozessen verknüpft und Kunden wie Partner in die Abläufe mit einbezogen.