

# Office Process Management

Die IOT betrachtet ausgehend von Ihrem ganzheitlichen Beratungsansatz nicht nur die wesentlichen Kernprozesse und deren Optimierung, sondern auch das wichtige Feld der steuernden und unterstützenden Prozesse (SUP).

Hierzu zählen die im Management-, Assistenz- oder Stabsbereich angesiedelten Vorgänge. Zu den SUP 's gehören aber ebenso auftretende Abläufe im Fachbereich Controlling, Informatik sowie im Rahmen der Unternehmensplanung oder innerhalb des Personalwesens. Diese steuernden und unterstützenden Prozesse ermöglichen meist erst das reibungslose Funktionieren oder Weiterentwickeln der Kernprozesse. Für die Beschreibung dieser Prozesse innerhalb administrativer Unternehmensbereiche wird der erweiterte Begriff der Bürokommunikation benutzt.

Dabei verwenden wir diesen Begriff nicht nur in seiner heute gebräuchlichen Auslegung als technische Umsetzung bürobezogener Prozesse, sondern aus einer umfassenderen Sichtweise heraus. Das bedeutet, eine Betrachtung der inhaltlich/kulturellen und organisatorischen Ebene vor der Bemühung um die Umsetzung auf die technischen Ebene, da durch diese Vorgehensweise ein großes Potential an Effektivitätsverbesserungen ermöglicht wird.

## Häufige Problemfelder

- Steuernde und unterstützende Prozesse sind schlecht oder gar nicht strukturiert.
- Es ergeben sich hohe Ineffizienzen innerhalb dieser Arbeitsfelder, d.h. es gehen Informationen verloren, kommen zu spät oder beim falschen Empfänger an.
- Es fehlen kommunikative Regeln, was zu häufigen Missverständnissen und vielen Nachfragen führt.
- Das Ergebnis sind Zeitverluste und Abstimmungsspannen, die Zusatzaufwand an Zeit und Kosten bedeuten.

## Verfolgte Ziele

- Effektive und effiziente Büroprozesse
- Klare und nachvollziehbare Abläufe und Kommunikationsregeln
- Vermeidung von Doppelarbeit
- Optimal nutzbringende Einbindung der Technologie
- Verantwortung und Arbeitsfreude für die eigenen Mitarbeiter

## Methoden der Umsetzung

- Effiziente und zielgenaue Analyse der neuralgischen Abläufe und Prozesselemente
- Zielorientierte, pragmatische und umsetzungsorientierte Prozessverbesserungen
- Aufbrechen verkrusteter Abläufe und kontraproduktiver Regeln der Kommunikation und Genehmigungen
- Eine nachvollziehbare und faire Form der Projektdurchführung
- Einbeziehung, der am jeweiligen Prozess Beteiligten
- Auf Technologieeinsatz abgestimmte Organisationsform

Ihr Ansprechpartner: Prof. Dr. Stefan Sorg

Wir freuen uns auf ein Gespräch mit Ihnen!

Tel: 089 / 74 28 77 – 0

Email: stefan.sorg@iot-consulting.de