

Probleme bei der Prozessabwicklung

Aufgabenstellung

a) Überlegen Sie sich für das im Text beschriebene Event-Management-Unternehmen (siehe untenstehenden Hyperlink) , aus welchen Schritten (Funktionen) die grundlegenden Abläufe der Hauptprozesse »Kongressplanung und -durchführung« und »Messeplanung und -durchführung« bestehen. Geben Sie für jeden Schritt an, in welcher Organisationseinheit er durchgeführt wird.

b) Stellen Sie sich vor, das Unternehmen verfügt an Anwendungssoftware ausschließlich über Textverarbeitung, Tabellenkalkulation und E-Mail. Dateien werden auf Arbeitsplatz-PCs oder auf einem Server innerhalb der jeweiligen Abteilung gespeichert. Die Weitergabe von Daten zwischen den Abteilungen erfolgt durch Versenden von Dateien per E-Mail bzw. die physische Weitergabe von ausgedruckten Dokumenten bzw. Kopien.

Überlegen Sie sich, welche Dokumente und Listen in jedem Schritt des Hauptprozesses »Kongressplanung und -durchführung« benötigt werden.

c) Identifizieren Sie mindestens vier verschiedene Probleme, die bei den von Ihnen beschriebenen Abläufen auftreten. Zwei dieser Probleme sollten mit den Organisationswechseln im Prozess zusammenhängen, die anderen zwei mit der praktizierten Art der Informationsverarbeitung.

Nennen Sie für jedes der vier identifizierten Probleme ein konkretes Beispiel aus den obigen Prozessen.

Nennen Sie hierbei jeweils den oder die betroffenen Schritte und Organisationseinheiten. Wie wirkt sich das genannte Problem konkret für die beteiligten Mitarbeiter aus?

a)

1. Hauptprozess "Kongressplanung und -durchführung"

Schritt 1: Gewinnung von Referenten

Beteiligte Organisationseinheit(en): Referentenmanagement

Schritt 2: Suche und Beauftragung von Lieferanten und Unterauftragnehmern

Beteiligte Organisationseinheit(en): Beschaffung

Schritt 3: Inhaltliche und zeitliche Definition und Planung

Beteiligte Organisationseinheit(en): Veranstaltungsplanung

Schritt 4: Gewinnung von Einzelpersonen als Kongressteilnehmer

Beteiligte Organisationseinheit(en): Vertrieb

Schritt 5: Abwicklung der Veranstaltung

Beteiligte Organisationseinheit(en): Veranstaltungsdurchführung

Schritt 6: Rechnung stellen

Beteiligte Organisationseinheit(en): Rechnungswesen

Schritt 7: Zahlungseingang überwachen

Beteiligte Organisationseinheit(en): Rechnungswesen

Schritt 8: Bezahlung von Lieferanten, Unterauftragnehmern, Referenten etc.

Beteiligte Organisationseinheit(en): Rechnungswesen

2. Hauptprozess "Messeplanung und -durchführung"

Schritt 1: Gewinnung von Ausstellern auf Messen

Beteiligte Organisationseinheit(en): Vertrieb

Schritt 2: Suche und Beauftragung von Lieferanten und Unterauftragnehmern

Beteiligte Organisationseinheit(en): Beschaffung

Schritt 3: Inhaltliche und zeitliche Definition und Planung

Beteiligte Organisationseinheit(en): Veranstaltungsplanung

Schritt 4: Abwicklung der Veranstaltung

Beteiligte Organisationseinheit(en): Veranstaltungsdurchführung

Schritt 5: Rechnung stellen

Beteiligte Organisationseinheit(en): Rechnungswesen

Schritt 6: Zahlungseingang überwachen

Beteiligte Organisationseinheit(en): Rechnungswesen

Schritt 7: Bezahlung von Lieferanten, Unterauftragnehmern, Referenten etc.

Beteiligte Organisationseinheit(en): Rechnungswesen

b)

Schritt 1: Gewinnung von Referenten

Benötigte Dokumente/Listen: Liste benötigter Themen

Erzeugte/veränderte Dokumente/Listen: Vertrag, Liste der Referenten

Schritt 2: Suche und Beauftragung von Lieferanten und Unterauftragnehmern

Benötigte Dokumente/Listen: Liste notwendige Ausrüstung

Erzeugte/veränderte Dokumente/Listen: Liste von Lieferanten

Schritt 3: Inhaltliche und zeitliche Definition und Planung

Benötigte Dokumente/Listen: Liste mit Referenten

Erzeugte/veränderte Dokumente/Listen: Ablaufplan der Veranstaltung

Schritt 4: Gewinnung von Einzelpersonen als Kongressteilnehmer

Benötigte Dokumente/Listen: Broschüren

Erzeugte/veränderte Dokumente/Listen: Liste der Teilnehmer

Schritt 5: Abwicklung der Veranstaltung

Benötigte Dokumente/Listen: Ablaufplan der Veranstaltung, Liste der Teilnehmer

Erzeugte/veränderte Dokumente/Listen: Dokumentation der Veranstaltung

Schritt 6: Rechnung stellen

Benötigte Dokumente/Listen: Adressdaten, Liste der Teilnehmer

Erzeugte/veränderte Dokumente/Listen: Rechnung, Liste der Rechnungen

Schritt 7: Zahlungseingang überwachen

Benötigte Dokumente/Listen: Liste der Rechnungen

Erzeugte/veränderte Dokumente/Listen: Liste der Rechnungen (um Status ergänzt)

Schritt 8: Bezahlung von Lieferanten, Unterauftragnehmern, Referenten etc.

Benötigte Dokumente/Listen: Liste der Lieferanten, Unterauftragnehmer, Referenten

Erzeugte/veränderte Dokumente/Listen: Rechnung, Liste der Rechnungen

c)

Probleme im Zusammenhang mit Organisationswechseln:

Problem 1:

Hoher Abstimmungsaufwand

Beispiel aus den o.g. Prozessen:

Das Rechnungswesen benötigt für die Rechnungen die Liste der Teilnehmer und deren entsprechenden Adressen.

Betroffene Schritte und Organisationseinheiten:

Schritt 6 (Rechnungswesen) und Schritt 4 (Vertrieb)

Auswirkungen:

Das Rechnungswesen ist abhängig von der Liste der Teilnehmer und muss auf deren Bereitstellung warten.

Problem 2:

Geringe Transparenz

Beispiel aus den o.g. Prozessen:

Es ist nicht sofort einsehbar, wie viele Teilnehmer aktuell geplant sind

Betroffene Schritte und Organisationseinheiten:

Schritt 4

Auswirkungen:

Es könnten zu viele Teilnehmer geworben werden, obwohl schon alle Plätze belegt sind. Es müssten also Absagen gemacht werden, was die Kundenzufriedenheit senkt.

Probleme im Zusammenhang mit der Informationsverarbeitung:

Problem 3:

Mehrfacherfassung von Informationen

Beispiel aus den o.g. Prozessen:

Die Informationen zu den Teilnehmern werden mehrfach erfasst

Betroffene Schritte und Organisationseinheiten:

Schritt 6 (Rechnungswesen) und Schritt 4 (Vertrieb)

Auswirkungen:

Der Aufwand ist zu hoch

Problem 4:

Redundante Datenhaltung

Beispiel aus den o.g. Prozessen:

Die Informationen zu den Teilnehmern stehen in allen Listen von Veranstaltungen an denen sie teilgenommen haben.

Betroffene Schritte und Organisationseinheiten:

Schritt 6 (Rechnungswesen) und Schritt 4 (Vertrieb)

Auswirkungen:

Wenn sich Informationen zu Teilnehmern ändern, müssten diese in allen betroffenen Dokumenten geändert werden. Das führt dazu, dass die Daten teilweise fehlerhaft und vollständig sind.