

Geschäftsprozesse und Planung mit intelligenten Systemen



Nicht rechtzeitig erkannte Fehler oder gar betrügerische Manipulationen können zu erheblichen Schäden und verärgerten Kunden führen. Jetzt ist das intelligente Kontrollinstrument da, das bei immer wiederkehrenden Aufträgen derartige Pannen verhindert - die Qualität von Entscheidungs- und

Planungsprozessen dank Vergleichen mit Grundmustern verbessert.

1. Das Problem

Die Situationen sind bekannt:

- Ein Stammkunde erteilt einen Auftrag mit minimalen Abweichungen gegenüber der Norm. An irgend einer Stelle in der Prozessabwicklung wird die Abweichung zum Routineauftrag übersehen. Zeitverzögerungen, finanzielle Schäden und ein verärgertes Kunde sind die Folge.
- Ein Antrag für Versicherungsleistungen enthält falsche Angaben. Der Sachbearbeiter erkennt dies nicht. Der Vergleich mit dem Grundmuster ähnlich gelagerter Fälle kann diesen Betrug verhindern.
- Beim Rüsten der Ware wird übersehen, dass für den gleichen Kunden noch eine andere Lieferung zu erfolgen hat. Mit der Teillieferung ist dem Kunden nicht gedient. Mit dem intelligenten Zusammenführen der Bestell-, Fertigungs- und Auslieferdaten kann dies vermieden werden.

Seit kurzem gibt es intelligente Prozessmodule, die sich mit bestehenden IT-Anwendungen kombinieren lassen und die Prozesse stabilisieren. Verbunden mit einer Wissensbasis sind diese Prozessoren in der Lage, selbständig autonome Tätigkeiten auszulösen resp. auszuführen.

2. Einsatzbereiche

Der Einsatz intelligenter Prozessmodule ist im geschäftlichen Bereich dort besonders attraktiv,

- wo das Grundmuster einer Reihe von verwandten oder gleichen Geschäftsprozessen
- mit dem Einzelnen zu dieser Kategorie gehörenden Geschäftsprozess oder Entscheid abgeglichen werden kann.

Das *Einsatzspektrum* ist vielfältig und hängt von der jeweiligen unternehmerischen Konstellation ab. Als Beispiele dafür seien genannt:

Für Produktions-/Fertigungsprozesse

- Abgleich von Bestellungen, Anträgen und Reklamationen beim Auftragseingang anhand des normalen Grundmusters

- Suche nach den von der Norm abweichenden internen Produktions- und Fertigungsvorgaben
- Abgleich der Auftragsdaten beim Versand.

Entscheidung, Planung und Früherkennung

- Verbessern der Qualität der Entscheide / Entscheidungshilfen mittels gezielter Fragen (Einzelentscheide in den Gesamtzusammenhang stellen)
- Analyse von Kommentaren zur Ergebnisbegründung
- Dokumentationen im Personalmanagement / intelligente Suchfunktionen mittels Abfragen
- Selbstcontrolling bei der Abwicklung verschiedener Entscheide und Prozesse.

3. Den vorhandenen Nutzen ausschöpfen

Zuerst gilt es ein Audit vorzunehmen, beinhaltend:

- Eruiieren potentieller Anwendungsfelder
- Abschätzen der Kosten-Nutzenrelationen einer Anwendung unter Berücksichtigung erforderlicher Anpassungen, Integration in die vorhandene Informatikinfrastruktur, Kosten für die Systeme der generierten Effekte wie Verbesserung der Entscheide, Qualität, Wettbewerbsüberlegenheit usw.
- Prioritätslisten für den Einsatz auf der Grundlage eines Kriterienkatalogs

4. Rolle WDP Würgler & Partner

Wir haben es hier primär mit einem betriebswirtschaftlichen Problem zu tun. Es geht demzufolge darum, mit einem soliden technischen Grundverständnis aus einer betriebswirtschaftlichen Sicht heraus die Einsatzmöglichkeiten richtig zu beurteilen.

Dr. A. Würgler ist vor dem Hintergrund seines fundierten Management-Know-hows in Verbindung mit guten technischen Kenntnissen in der Lage, ein solches Projekt zu leiten. Der Einbezug von Spezialisten sorgt für die entsprechende Analysetiefe.

5. Kontakt

Wir orientieren Sie in einem ersten unverbindlichen Gespräch gerne über die Möglichkeiten einer Unterstützung.

Kontaktieren Sie bitte:

Dr. Andreas Würgler
WDP Würgler & Partner
Ruttigerweg 4
CH-4600 Olten
Tel. +41 (0)62 216 61 01
E-Mail: wuergler@wdpmc.ch
Internet: www.wdpmc.ch

