

## Prozessoptimierung – Optionen nach der Covid-Pandemie

Bernhard Ederle, Juli 2021

Auch wenn wir uns noch - länder- oder branchenspezifisch unterschiedlich ausgeprägt - in der Phase der Pandemie befinden, sollten wir uns als Unternehmer\*in jetzt schon mit den notwendigen Änderungen nach Corona beschäftigen. Wir sind gefordert zu handeln, ohne zu wissen, wie die Lage in vier Wochen aussehen wird. Wir fahren auf Sicht und befinden uns in einer außergewöhnlichen Situation, die uns allen unbekannt war. Es fehlen Vergleichsmuster und Erfahrungen. Und wir erleben, wie schwer Unsicherheit auszuhalten ist.

### Die Ausgangssituationen sind unterschiedlich

Die letzten eineinhalb Jahre haben vor allem mittelständischen Unternehmen die Bedeutung stringenter und verknüpfter digitaler Prozesse klar gemacht. Für viele war und ist das eine schmerzliche Erfahrung. Wer sich für die Zukunft krisenfester aufstellen will, muss daher seine Unternehmensprozesse einer ganzheitlichen Prüfung unterziehen. Dabei sind trendige Technologien weniger wichtig als das Durchleuchten der Unternehmensprozesse.

Es ist jedoch unstrittig, dass manche Unternehmen und Branchen von Corona besonders stark betroffen sind. Neben dem Gaststättengewerbe sind dies die Branchen Tourismus und Automotive. Sie werden auch von der Politik vorrangig behandelt. Eine Haufe-Studie 2020 zeigt: Die Mehrheit der Befragten ist optimistisch. Ihre Unternehmen wollen und werden wieder wachsen. Sie sehen Licht am Ende des Tunnels. [1] In der Studie wurden vier Gruppen unterschieden, die ganz unterschiedlichen Zukunftsszenarien anhängen. Neben den Schlagkräftigen (26%), und den Hoffnungsvollen (29%), gibt es die Unsicheren (30%) und leider auch die Resignierten (15%). Sie unterscheiden sich deutlich darin, wie sie die Auswirkungen der Krise einschätzen, wie optimistisch sie in die Zukunft blicken und wie sie den Herausforderungen begegnen wollen. [1]

### Konkrete Schritte der Digitalisierung

Während die beiden ersten Gruppen sich heute schon konkrete Schritte überlegen, viele sogar mit der Optimierung ihrer Prozesse begonnen haben, gilt es, der Gruppe der Unsicheren erste Themen der Prozessoptimierung näher zu bringen und die Resignierten von notwendigen Änderungen und Verbesserungen zu überzeugen. Haben wir im CONSENZUM IMPULS April 2021 Führungsprozesse in den Fokus gerückt [2], lohnt jetzt ein Blick auf die bestehenden Kernprozesse im Unternehmen. Sagt doch die Haufe-Studie in Abbildung 1, dass 70% der befragten Unternehmen ihre Kernprozesse weiter digitalisieren wollen, eine Mehrheit will eine derartige Initiative sogar forcieren. Wie im CONSENZUM IMPULS April 2021 beschrieben, ist das Thema der digitalen Transformation in der Unternehmensführung zentral anzusiedeln und von dort aus zu steuern. [2]

Welcher Kernprozess sich für das jeweilige Unternehmen für die Prozessoptimierung und Digitalisierung eignet, bedarf einer eingehenden Diskussion und Bewertung auf der

Führungsebene. Verantwortung kann in der kritischen Zeit nicht nach unten delegiert werden, Ideen der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sollten aber mit einbezogen werden.

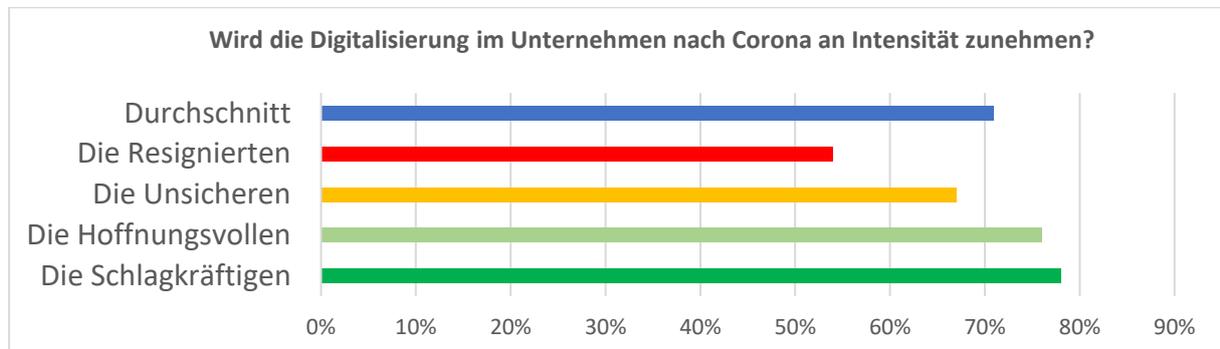


Abb. 1.: Digitalisierung als Folge der Pandemie [1]

### Beispiel Onlineshop

Viele Unternehmen haben sich den Weg zu ihren Kunden über den Online-Handel aufgebaut, aber auch schnell realisiert, dass neben einer schnellen Internetanbindung und einer hochwertigen Homepage weitere Schritte notwendig sind, um in digitalen Vertriebskanälen reüssieren zu können. Es bedarf einer Nachschärfung bei den Produkten, bei der Definition der Zielgruppe und einer intensiveren Beschäftigung mit dem Wettbewerb. Wichtige funktionale Erfolgsfaktoren betreffen die Navigation auf der Homepage, sowie die Rechtssicherheit der Versand- und Bezahlprozesse.

### Ausblick

Das ist nur ein Beispiel für Prozesse, die es unter dem Gesichtspunkt der Digitalisierung anzugehen gilt. Haben die großen Onlinehändler für diese Kernprozesse genügend und gut ausgebildete Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, tut sich so mancher Mittelständler schwer, die Aufgaben mit der eigenen Mannschaft zu bearbeiten. Es sind hier in erster Linie die Unternehmer selbst gefragt, die Dinge voranzutreiben. Ausgewiesene Fachleute und Sparringpartner können Unterstützung einbringen, Optimierungsprojekte klar strukturieren und alle Mitwirkenden zielgerichtet anleiten. Die **CONSENZUM Managementberatung** hat eine ihrer Kernkompetenzen in der Optimierung von Unternehmensprozessen und begleitet mittelständische Unternehmen in der digitalen Transformation ihrer Prozesslandschaft.

Bernhard Ederle

**CONSENZUM - Managementberatung**  
ederle@consenzum.de | [www.consenzum.de](http://www.consenzum.de)

---

**Vertriebsentwicklung – Strategieentwicklung – Prozessoptimierung – Unternehmensnachfolge**

---

[1] Haufe-Studie „Wir nach Corona“ © 2020 Haufe

[2] [https://www.consenzum.de/wp-content/uploads/2021/04/BE\\_\\_Digitalisierung\\_Apr21-1.pdf](https://www.consenzum.de/wp-content/uploads/2021/04/BE__Digitalisierung_Apr21-1.pdf)