



Durch Risikomanagement betriebliche Kontinuität sichern

eBook über prozesszentrierte Geschäftsmodellierung

Von Ed Maddock, Co-Founder / Board Advisor, iGrafx

02 Einleitung

03 **Abschnitt 1**
Betriebliche Kontinuität

06 **Abschnitt 2**
Daten vs. Auswirkungen

07 **Abschnitt 3**
Störungsereignisse kontrollieren

08 **Abschnitt 4**
Schlüsselkomponenten eines Geschäftsmodells

10 **Abschnitt 5**
Was ist mit Technologie?

11 **Abschnitt 6**
Vorwärts gehen

12 **Abschnitt 7**
Assessment Tools

13 Schlussfolgerung



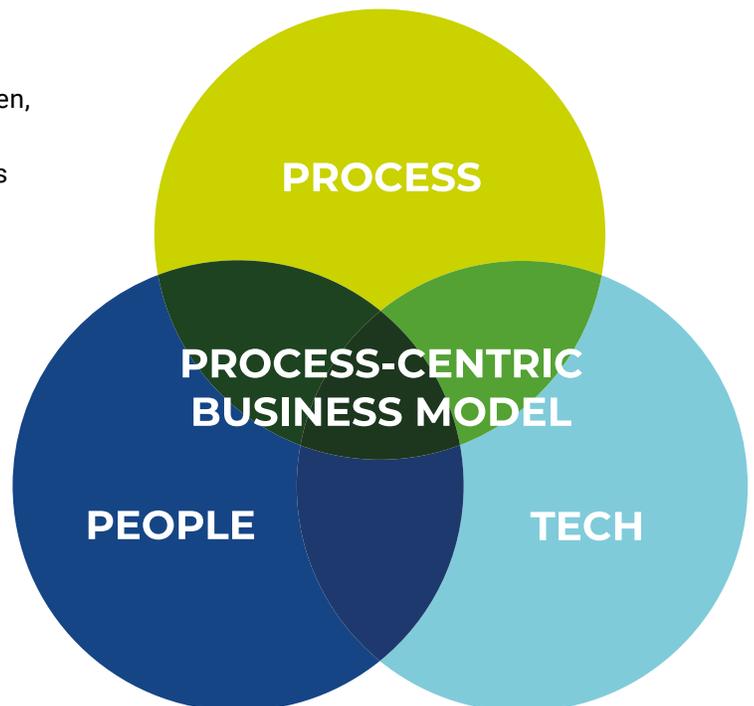
Über den Autor

Die in diesem eBook gebotenen Einblicke stammen von Ed Maddock, dem Co-Founder und Board Advisor von iGrafx. Ed ist für das Design, die Entwicklung und die Lieferung aller iGrafx Produkte verantwortlich. Er verfügt über mehr als 30 Jahre Erfahrung in der Unterstützung von Geschäftsprozessmanagementlösungen sowie in der Bereitstellung von Dienstleistungen, die Unternehmen bei der Optimierung ihres Geschäfts unterstützen.

Einleitung

In den letzten Jahren wurde die ganze Welt bis zu einem gewissen Grad in Chaos und Unsicherheit gestürzt. Unabhängig von der Branche sehen sich viele Unternehmen mit Produktionsverzögerungen, Ausfällen in der Lieferkette, Problemen bei der Neuausrichtung ihrer Belegschaft, verfehlten Umsatzprognosen und anderen massiven Unterbrechungen des Geschäftsbetriebs konfrontiert. Dies bedeutet auch, dass die Menschen beginnen, tiefer über ihre Kerngeschäftsprozesse nachzudenken.

Seit 30 Jahren unterstützt iGrafx Unternehmen bei der Bewältigung einer Vielzahl komplexer Herausforderungen, einschließlich der Frage wie man potentielle Risiken vorausschauend im Blick hat und wie man ein effektives Risikomanagement im Unternehmen aufbaut und etabliert. Ein prozesszentrierter Ansatz ist hierbei eine grundlegende Voraussetzung. Es gibt eine Vielzahl an anderen Unternehmen, die Dienstleistungen im Bereich Risikomanagement anbieten; wenn jedoch diese Dienstleistungen außerhalb des Kontexts des prozessorientierten Geschäftsmodells liegen, hinterlassen sie eine Vielzahl von Lücken, die möglicherweise schwer zu identifizieren und zu melden sind.



Betriebliche Kontinuität

2016 veröffentlichte die **Internationale Organisation für Normung (ISO)** einen Bericht, in dem die zu diesem Zeitpunkt wahrgenommenen Bedrohungen und der Zeitaufwand für jede Bedrohung aus organisatorischer Sicht untersucht wurden.

85%

fokussiert auf
Cyber-Angriffe

80%

fokussiert auf
Datenverletzungen

Viele konzentrierten sich auf weniger wahrscheinliche Bedrohungen, darunter verschiedene Arten von Ausfällen und sogar Terrorakte. **Über die Idee einer Pandemie** oder andere Bedrohungen, die den Menschen stärker betreffen als Systeme, wurde sehr wenig nachgedacht.

Das Business Continuity Institute veröffentlichte kurz vor dieser aktuellen Pandemie ein Dokument, in dem es heißt, dass eine nicht berufsbedingte Krankheit (wie COVID-19) nur sehr geringe Auswirkungen hätte. Das war offensichtlich eine Fehleinschätzung. Dies ist eines der Dinge, die deutlich zeigen, wie wir bei der Planung den Anschluss verpasst haben.

Warum ist das so? Bei der Modellierung eines Unternehmens muss das Modell ALLE Schlüsselobjekte enthalten, die effektiv artikuliert werden, damit die Komplexität besser verstanden werden kann. Es scheint ziemlich klar zu sein, dass viele Unternehmen dazu neigen, eine IT-zentrierte Perspektive einzunehmen und Bedrohungen aus der Sicht von Firmen wie Gartner zu betrachten. Wir bei iGrafx stimmen voll und ganz zu, dass IT für die betriebliche Kontinuität von Unternehmen unerlässlich ist, weisen aber auch darauf hin, dass der Anwendungsbereich zu eng ist. Menschen und Prozesse sind ebenfalls entscheidend. Betrachtet man die Geschäftsmodellierung aus einer Pandemieperspektive, ist dies offensichtlich. Menschen und Prozesse sind weitgehend ignoriert worden. Jetzt haben wir keine andere Wahl, als dem entgegenzutreten.

Stark regulierte Branchen und solche, die sich auf regulatorische Änderungen konzentrieren müssen, sind tendenziell gut vorbereitet, da sie ein **effektives Risikomanagement** im Unternehmen etabliert haben und daher schneller reagieren können. Sie sind effektiv, weil sie prozessorientierte Geschäftsmodelle anwenden.

Business Transformation Platform

Um diese Art von Modellen zu bauen, braucht man eine Lösung, die den Kontext des Geschäftsmodells berücksichtigt. Dies ermöglicht eine bessere Entscheidungsfindung, da die Wirkung klar definiert und leicht verständlich ist.

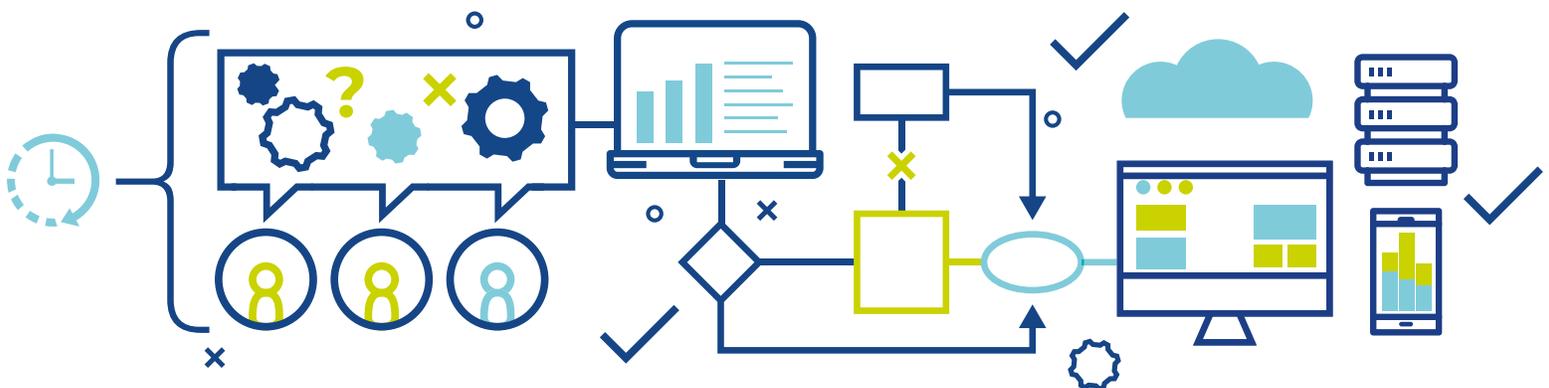
In der heutigen Welt ist das Konzept der Modellierung oft in den Nachrichten zu hören. Bei der Modellierung der Verbreitung von COVID-19 beispielsweise sind diese Modelle ohne einen effektiven Nenner unvollständig. Wir wissen sicherlich, wie wichtig die Modellierung ist, aber aus der Perspektive eines Datenmodells ist es wichtig, über einen vollständigen Datensatz zu verfügen, damit es nützlich ist.

Auswirkungsmodelle (Impact Models) sind für eine gute Entscheidungsfindung ausschlaggebend. Da potenzielle Auswirkungen verstanden und mit ihnen umgegangen werden kann. Im Falle von COVID-19 muss man sich etwa die Fragen stellen:

- Was sind die Auswirkungen eines Shutdowns der Wirtschaft?
- Wie wirkt sich das tatsächlich auf all die verschiedenen Aspekte unserer täglichen Arbeit aus?

Es liegt auf der Hand, dass dies eine äußerst komplexe Reihe von Umständen ist. Auch kleinere Unternehmen sind nicht weniger komplex. Könnten Sie sich vorstellen, dass ein Unternehmen heute seine Finanzorganisation ohne eine Art Tabellenkalkulation oder ein anderes grundlegendes Finanzmodell führt? Warum sollte man also versuchen, die komplexen Abläufe eines Unternehmens ohne ein betriebliches oder prozessorientiertes Geschäftsmodell zu betreiben?

Ohne das Verständnis des komplizierten Zusammenspiels der Auswirkungen, die durch Änderungen an diesen Vorgängen verursacht werden, sind Entscheidungen nicht fundiert. Eine Business Transformation Platform ist unerlässlich, um die Komplexität eines bestimmten Modells zu verstehen und Risiken effektiv und nachhaltig zu managen.



Daten vs. Auswirkungen

Es ist auch wichtig, die Unterscheidung zwischen Daten und Auswirkungen zu kennen. Key Performance Indicators (KPIs) sind nützlich, um zu sehen, was passiert ist, aber sie sind eine Art Rückspiegel. Es hilft, sich Dinge vorzustellen, die bisher geschehen sind.

Risikobewertung (Risk Assessment) ist etwas anders. Sie ermöglicht, sich vorzustellen, was als nächstes passieren könnte. Risikobewertung wird jedoch in der Regel von Dingen beeinflusst, die schon einmal geschehen sind. Sie stützt sich auf Präzedenzfälle. Bei den Auswirkungen geht es darum, die Beziehungen zu verstehen. Wenn also etwas passiert, wissen Sie, welche Auswirkungen sich im weiteren Verlauf ergeben werden. Ein prozessorientiertes Geschäftsmodell ermöglicht die Sichtbarkeit von Daten und Auswirkungen im Kontext des Prozesses. Nur so können die Auswirkungen eines Risikovorfalls vollständig erfasst werden.



Störungsereignisse kontrollieren

Die gegenwärtige Pandemie ist so ziemlich die bedeutsamste Disruption, die wir erleben. Bei der Eindämmung von Störungsereignissen und der Gewährleistung der betrieblichen Kontinuität ist es hilfreich, drei Hauptkategorien zu berücksichtigen. Es gibt mehr als drei, aber diese sind ein guter Anfang für ein prozesszentriertes Modell.

KRITISCHE PROZESSE IDENTIFIZIEREN

Das überrascht hier nicht. Mit einem prozesszentrierten Modell müssen Sie kritische Prozesse identifizieren. Es ist wichtig, die Risiken nicht nur von einer hohen, strategischen Ebene aus zu betrachten, sondern auch von einer operativen, prozessualen Ebene aus. Wenn das inhärente Risiko steigt, sind die aktuellen Kontrollen ausreichend wirksam? Wenn es zu einer Unterbrechung kommt, identifizieren gute **Risikomanagementsysteme** die Wirksamkeit der Kontrolle, aber in der Regel nicht bis ins Detail des Betriebs. Für dieses Maß an detaillierter Kontrolle benötigen Sie ein prozessorientiertes Geschäftsmodell. Dies ermöglicht es, das Ereignis schnell abzumildern und den Betrieb fortzusetzen.

KRITISCHE LIEFERKETTE IDENTIFIZIEREN

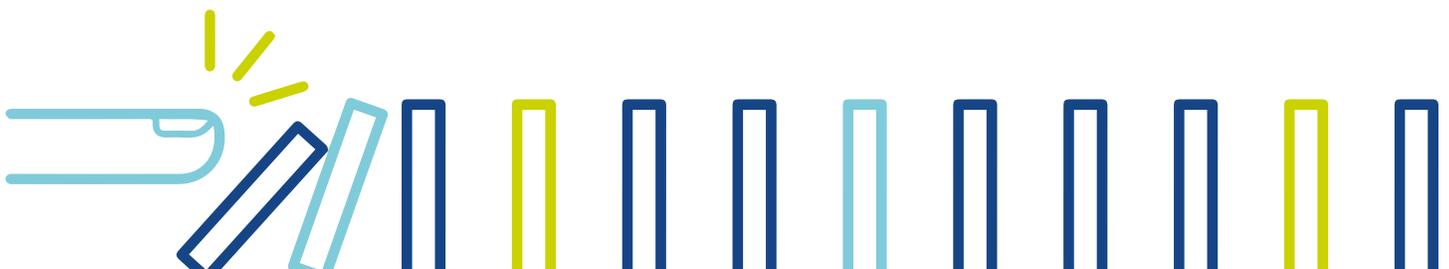
Die Kenntnis der Standorte der Komponenten Ihrer Lieferkette ist entscheidend und steht in direktem Zusammenhang mit den operativen Prozessen und den betroffenen Menschen. Auf diese Weise können Sie Ihre Arbeitsabläufe analysieren, die von regionalen Problemen und globalen Unterbrechungen betroffen sind. Die Wiederherstellung ist ein wichtiger Bestandteil in diesem Bereich, wenn Teile der Welt wieder online gehen. Welche Prozesse können nun positiv beeinflusst werden, wenn sie wieder im Netz sind?

KRITISCHE PERSONEN IDENTIFIZIEREN

Dies ist besonders wichtig in unserem aktuellen Fall einer Pandemie. Implementieren Sie eine Backup-Verantwortungsstrategie, um sicherzustellen, dass Schlüsselprozesse immer abgedeckt sind. So stellen Sie sicher, dass Sie in der Lage sind positive Kundenerfahrungen und operative Kontinuität aufrecht zu erhalten.

Sie werden verlorene Zeit reduzieren, indem Sie feststellen, wer Probleme lösen kann, sobald sie auftreten. Dies unterstreicht auch die Bedeutung der Dokumentation von Prozessen. Wenn inhärentes Wissen leicht verfügbar ist, können die Menschen eingreifen und ihre Arbeit effektiv erledigen. Dieses Schulungselement ist äußerst wichtig und sollte sich auch auf unterstützende Systeme wie z.B. Mitarbeiter, die Remote arbeiten, erstrecken.

Ein weiterer wichtiger Aspekt ist die Wiederherstellung. Wie bringt man Menschen wieder online? Möglicherweise haben Sie Standorte oder Produktionsstätten in betroffenen Zonen. Das Verständnis des Grades der Auswirkungen ist äußerst wichtig, wenn man plant, die Arbeitsabläufe wieder auf den neuesten Stand zu bringen.



Schlüsselkomponenten eines Geschäftsmodells

Die erste und offensichtlichste Komponente ist die Erstellung der **Prozesslandschaft** selbst. Sind die Komponenten End-to-End-Ströme? Sind sie eigentumsbezogen, damit Sie wissen, welche Prozesse von welchen Organisationen ausgeführt wurden? Sind sie mit Customer Journeys verbunden? Unabhängig von der Art der Prozesslandschaft sollte sichergestellt werden, dass sie im Geschäftsmodell erfasst wird.

Organisatorische Elemente sind ebenfalls von zentraler Bedeutung. Sie müssen in der Lage sein, die Rollen, die Personen, die diese Rollen ausfüllen, und ihren Standort zu verstehen. Hier ein Beispiel: Es gibt oft Zeiten, in denen eine Rolle für einen Prozess verantwortlich ist. Wenn es mehrere Personen gibt, die in der Lage sind, diese Rolle auszufüllen, haben Sie jetzt die Möglichkeit, einen Sicherungsprozess zu implementieren. Sie können Personen je nach ihrem effektiven Standort und ihrer Leistungsfähigkeit entsprechend einsetzen.

Sie müssen in der Lage sein, Ihre **Lieferanten** und **Partner** zu vertreten. Dies ist im Falle einer Pandemie von entscheidender Bedeutung. Dafür brauchen Sie ein Verständnis für die Abläufe und Informationen zu den Standorten ihrer Lieferanten und Partner, sonst können Sie die betriebliche Kontinuität nicht aufrecht erhalten. Deshalb sollten sie mit einem der vielen Instrumente zur Risikobewertung durch Dritte bewertet werden. Behalten Sie sie im Auge, falls sie plötzlich unerwartet offline gehen.

Und dann natürlich die **IT-Landschaft**. Anwendungen, Standorte, Dateninfrastruktur oder Gebäude fallen alle in diese Infrastrukturkategorie. Es ist sehr wichtig zu verstehen, welche Auswirkungen Ihre IT-Landschaft auf Ihre Prozesse hat. Wenn Ihre IT-Systeme oder -Standorte nicht mehr verfügbar sind, sollten diese Auswirkungen in den Mittelpunkt gerückt werden, damit Sie sie angemessen abschwächen können.

Im Zentrum all dessen steht ein **Repository** für das Modell und die Prozessdokumentation. Sie benötigen Speicherplatz

für die eigentliche Verfahrensdokumentation und die Diagramme, die zu diesen Prozessen gehören. Was diese Prozesse sind, bis hinunter zur Aktivitätsebene, muss zugänglich sein. All dies sind referenzierbare Materialien innerhalb eines Repositories, die Sie bei der Modellierung Ihres Unternehmens heranziehen können.

Und natürlich sind hier die **Metadaten** entscheidend. Was sind die wichtigsten Beziehungen zwischen diesen Objekten? Sind Sie in der Lage zu verstehen, wo Lücken bestehen könnten und welche Auswirkungen damit verbunden sind? Jede Organisation hat einen Key Set an Eigenschaften, die sie verfolgen und über die sie berichten möchte. Die Möglichkeit, Objekten benutzerdefinierte Eigenschaften zuweisen zu lassen, macht sie referenzierbar und berichtsfähig. Das ermöglicht wirksame Entscheidungen, die auf etwas beruhen, das sehr spezifisch für ihre Kerneffizienz ist.



Schlüsselkomponenten eines Geschäftsmodells

DISZIPLINIERTES CHANGE MANAGEMENT

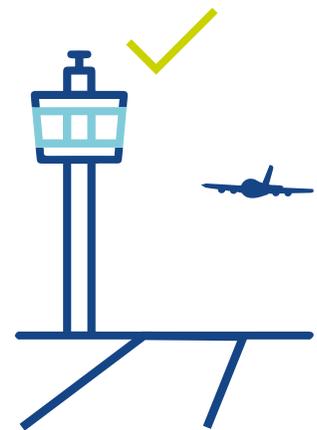
Wenn Sie also ein solches prozessorientiertes Geschäftsmodell aufbauen möchten, ist auch die Verpflichtung zu einem disziplinierten Change Management-Prozess von entscheidender Bedeutung. Sie müssen dafür sorgen, dass es auf dem neuesten Stand gehalten wird. Planen Sie Überprüfungen, treiben Sie Modellaktualisierungen voran und stellen Sie sicher, dass sie effektiv sind. Die Überwachung Ihrer Prozesse durch KPIs kann auch Prozessänderungen erfordern. Und trotz all dieser Veränderungen müssen sie überprüfbar bleiben. Man kann sich nicht auf undokumentiertes Wissen verlassen. Es muss im Modell artikuliert werden. Vor allem aber erfordert eine sinnvolle Veränderung ein diszipliniertes Management.

KONTROLLRAUM

Es gibt Fälle, in denen Organisationen, insbesondere im Bereich der Finanzdienstleistungen, Konzepte wie einen Kontrollraum zur Überwachung der ihnen zugeordneten KPIs implementieren wollen. Diese Organisationen versuchen, im Kontext eines Kontrollraums, in dem Prozesse und Aktionen einer zentralisierten Validierung unterzogen werden, mit strategiebasierten Metriken zu operieren. Die wichtigste Überlegung ist der Kontext des Prozesses, den man zu messen versucht. Das Geschäftsmodell gibt Ihnen diesen Kontext. Sie sehen den Rahmen, in den eine Kontrollraumstruktur einzufügen ist. Das Ziel besteht nicht nur darin, Daten zu betrachten. Das Ziel besteht darin, die Auswirkungen dieser Daten in Ihrem Unternehmen zu verstehen. Kontrollräume sind ein weiterer Fall, in dem das prozesszentrierte Geschäftsmodell sehr wichtig ist.

MODUS UMSCHALTEN

Organisationen müssen anfangen, darüber nachdenken, wann es Zeit für einen Kontextwechsel ist. Dies bedeutet, dass im Falle einer größeren Störung vom „Normalmodus“ in den „Notfallmodus“ übergegangen wird. Es gibt Prozesse, die umgeschaltet werden können und, wenn das Ereignis vorüber ist, wieder zurückgeschaltet werden können. Die Entwicklung dieser Umschaltprozesse im Voraus ermöglicht schnellere Reaktionen auf diese Art von Problemen. Dies ist eine andere Form des Kontrollprozesses, dessen Nützlichkeit und Flexibilität bei der Betrachtung eines prozesszentrierten Modells in den Mittelpunkt rückt.



Was ist mit Technologie?

PROCESS MINING

Kann eine Technologie wie Process Mining beim Risikomanagement unterstützen? Die Antwort lautet sowohl "Ja" als auch "Nein". Es eignet sich hervorragend als Werkzeug zur Sammlung von Informationen, die über Prozessinformationen innerhalb einer Organisation hinausgehen. Es ist auch von grundlegender Bedeutung für die Identifizierung wichtiger Möglichkeiten für die Prozessautomatisierung. Folglich ist Process Mining auch für die Prozessdokumentation hilfreich. Wenn Sie einen Prozess identifizieren, der von einer Automatisierung profitieren würde, kann diese Technologie die Details der Aktivitäten ausfüllen, die der Prozess erfordert. Allerdings kann Process Mining die Zukunft nicht vorhersagen. Es hängt von den Protokolldateien ab. Bricht die Wirtschaft aber zusammen, verliert das Process Mining seine Wirksamkeit. Wenn Sie diese Technologie jedoch mit einem prozesszentrierten Geschäftsmodell überlagern, dann stärken Sie die Fähigkeiten beider. Sie erhalten eine Aktivitätsebene des Verständnisses und der Dokumentation Ihrer Prozesse, gepaart mit der übergeordneten Sicht auf die Beziehungen zwischen den Prozessen. Dieser Detailgrad kann dazu beitragen, ein besseres Verständnis für die potenziellen Auswirkungen eines Risikos zu erlangen und ermöglicht es, effektivere Kontrollen zu implementieren.

PROCESS AUTOMATION

Man kann nicht über Geschäftstechnologie sprechen und nicht gleichzeitig auch über Prozessautomatisierung. Wir haben den Begriff "Hyper-Automatisierung" in letzter Zeit öfters gehört. So versucht man, die Automatisierung so schnell wie möglich voranzutreiben, um die Auswirkungen der Abwesenheit von Menschen zu reduzieren. Aber macht es Sinn einen schlechten Prozess zu implementieren oder zu automatisieren? Wohl kaum. Daher benötigen Sie ein prozessorientiertes Geschäftsmodell, um den mit Ihrer Automatisierungsstrategie verbundenen ROI zu ermitteln. Sie müssen später auch über mögliche Probleme bei der Einhaltung von Vorschriften Rechenschaft ablegen. Wenn Sie schnell automatisieren, aber nicht über die Auswirkungen und die Einhaltung von Compliance-Richtlinien nachgedacht haben, birgt dies hohe Risiken für Ihre Unternehmen. Die Integration von Robotic Process Automation (RPA) kann bei einigen dieser Compliance-Fragen helfen.



Vorwärts gehen

Als nächstes werden wir die Geschäftsmodellierung sowohl während als auch nach Ereignissen wie COVID-19 erörtern. Erstens können Sie sicher davon ausgehen, dass neue Vorschriften ins Spiel kommen werden, vor allem nach all den Geldern, die von Regierungen auf der ganzen Welt zur Eindämmung der wirtschaftlichen Verluste eingesetzt wurden. Nach COVID-19 wird es wichtig sein, dass die Unternehmen nachweisen können, dass sie sich an die Regeln halten, wenn es um betriebliche Kontinuität geht. Wir blicken auf historische Präzedenzfälle im Umfeld von Ereignissen wie die Finanzkrise von 2008 und vor jenem SOX, der im Hinblick auf das Risikomanagement und den Datenschutz äußerst wichtig war. In jüngster Vergangenheit sind beispielsweise die DSGVO und andere Datenschutzbestimmungen hinzugekommen. Wir wissen, dass im Zusammenhang mit der Geschäftskontinuität Compliance-Anforderungen aufkommen werden und die Einführung eines Geschäftsmodells wird Ihnen helfen, die Prüfungen der Zukunft zu bestehen.

JETZT IST DIE RICHTIGE ZEIT

Jetzt ist genau die richtige Zeit Ihr Geschäftsmodell aufzubauen und zu verbessern. Warum? Weil die aktuelle Lage von allen Mitarbeitern wahrgenommen wird und jeder für das Thema sensibilisiert ist. Sie bauen natürlich institutionelles Wissen über den Umgang mit Krisensituationen auf. Gibt es einen besseren Zeitpunkt, sie zu erfassen, als jetzt, wenn die Motivation eindeutig vorhanden ist? Jetzt haben Sie den Schwung. Jetzt zu handeln, wird auch das Vertrauen innerhalb der Organisation stärken, diese Herausforderungen zu meistern und neue Ideen und Vorschläge auszutauschen. Eine unserer Überzeugungen ist, dass gut informierte Führungskräfte gute Entscheidungen treffen. Dies schafft Vertrauen bei den Stakeholdern innerhalb einer Organisation, ob es sich nun um Mitarbeiter, Kunden oder Aktionäre handelt. Es ist so wichtig, die von mir beschriebenen Instrumente zur Hand zu haben, weil die nachgeschalteten Effekte so tiefgreifend sind.

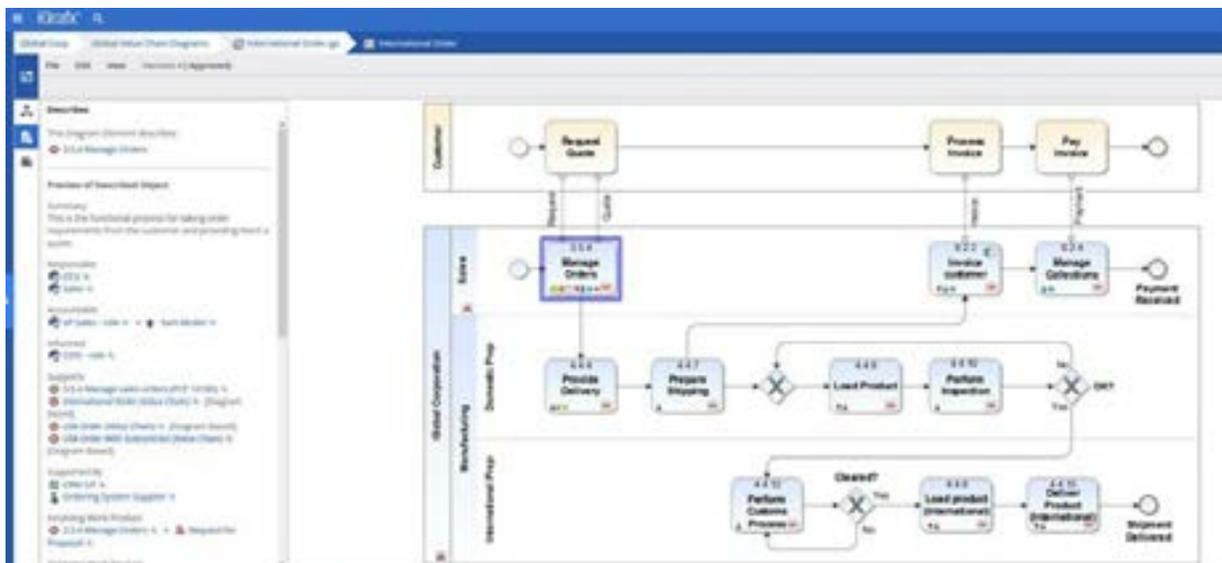
DER PROZESS ALS ASSET

Das Kernkonzept besteht darin, Ihre Prozesse in wertvolle Assets zu verwandeln. Wir haben im Laufe der Jahre mit verschiedenen Analysten zusammengearbeitet, die diese Idee teilen. Dies ist ein so wichtiges Konzept. Die Verwendung des Geschäftsmodells zur Gewährleistung von Geschäftskontinuität und -stabilität ermöglicht es Ihnen, die Auswirkungen zu verstehen. Sie können im Krisenfall schnell reagieren, den Gang wechseln und in den „Notfall-Modus“ umschalten. So können Sie Prioritäten setzen und sich auf das konzentrieren, was für die Aufrechterhaltung des Betriebs Ihres Unternehmens entscheidend ist und eine positive Kundenerfahrung sicher stellen. Dann erweitern Sie Ihr Geschäftsmodell um Technologien wie Automation und Mining, um Ursachen zu identifizieren und Auswirkungen zu überwachen. Bauen Sie das von Ihnen benötigte Modell auf und nutzen Sie es mit einer Business Transformation Plattform.

Wir sind so daran gewöhnt, Systeme und Menschen zu prüfen und zu untersuchen, übersehen aber oft die unsichtbaren Prozesse. Mit diesem prozesszentrierten Geschäftsmodell und den anderen oben beschriebenen Überlegungen können Sie diese Prozesse sichtbar machen. Wenn die Prozesse auf gleicher Augenhöhe mit Menschen und Systemen stehen, kann eine richtige Strategie entstehen. Das Ergebnis ist schnelles, entschlossenes Handeln und Flexibilität angesichts größerer Störungen.

Assessment Tools

Das prozesszentrierte Geschäftsmodell soll den Transformationsprozess ergänzen und beschleunigen. Die Assessment Tools können dabei helfen: Zum Beispiel bei den **Auswirkungen** auf die Lieferkette, den Lücken in der Ressourcenabdeckung, der Risikoanalyse, der Leistungsüberwachung und bei gesetzlichen Änderungen und Compliance. Es sollten dann Berichtsvorlagen und andere hilfreiche Inhalte zur Verfügung stehen. Suchen Sie nach Werkzeugen, die Workflow-Lösungen bieten. Diese müssen gezielt darauf ausgerichtet sein, Ihnen zu helfen, die Auswirkungen zu verstehen, insbesondere in Bezug auf Menschen und Recovery-Dienste. Das richtige Assessment Tool zu finden bedeutet, die Bedürfnisse Ihrer Organisation vollständig zu verstehen und darauf aufbauend potentielle Dienstleistungsangebote zu überprüfen, die genau zu ihrer Unternehmung passen.



Big Picture

Technologie allein kann ein Problem nicht lösen. Sie kann kein effektives Risikomanagement betreiben und auch keine betrieblichen Kontinuität sichern. Die Fähigkeit, unsere geschäftskritischen Prozesse, die Rollen und Personen, die sie nutzen, zu identifizieren, und ein klares Verständnis dafür, wie sich eine Unterbrechung in meiner Lieferkette auf meinen Betrieb und die Möglichkeit, dem Kunden Dienstleistungen zu liefern, auswirkt, ist von entscheidender Bedeutung.

Bei iGrafx glauben wir, dass der Prozess im Mittelpunkt all Ihrer Aktivitäten steht. Wir liefern eine Business Transformation Plattform, die Ihre Prozesse in ein Portfolio wertvoller Assets verwandelt. Unabhängig davon, ob Sie derzeit in den Bereichen Geschäftsprozessoptimierung, Qualitätsmanagement, Governance Risk & Compliance, Performance Management oder Customer Journey Management tätig sind, iGrafx bietet eine All-in-One Plattform und unterstützt Sie auf Ihrer Reise.





Kontakt

iGrafx GmbH

Dr.-Johann-Heitzer-Straße 2

85757 Karlsfeld b. München

Tel.: +49 (0) 8131-3175-0

E-Mail: info.de@igrafx.com

www.igrafx.com