

Fachartikel

SIS Consulting GmbH
Unternehmerzentrum 21
A-6073 Sistrans,
Tel.: +43 (0) 512 890080
www.sis-consulting.com
info@sis-consulting.com

End-to-End-Prozesse als Gamechanger: Digitalisierung gelingt nur ganzheitlich

Autoren

Lea Ebner, BA

Mag. Johannes Keckeis

Elisabeth Weiss, BA

Digitalisierung ist längst mehr als ein Schlagwort, sie ist eine strategische Notwendigkeit für Unternehmen, die wettbewerbsfähig bleiben wollen. Doch die Realität sieht oft anders aus: Prozesse existieren zwar, aber sie sind fragmentiert, abteilungsbezogen und nicht durchgängig gedacht. Das führt zu Medienbrüchen, Schattenlösungen, ineffizienten Abläufen und fehlender Transparenz. Unsere Ist-Analysen bei Kunden zeigen: Wer Digitalisierung ernst meint, muss Prozesse ganzheitlich betrachten, vom Kundenbedürfnis bis zu dessen Erfüllung. Der Schlüssel dazu sind End-to-End-Prozesse (E2E).

End-to-End bedeutet: von Anfang bis Ende denken und handeln. Ein End-to-End-Prozess ist ein durchgängiger, abteilungsübergreifender Geschäftsprozess: vom Kunden, durch die Organisation und Systeme hindurch, zurück zum Kunden.

Diese Merkmale zeichnen einen End-to-End-Prozess aus:

- Startet mit einem Kundenbedürfnis und endet mit dessen Erfüllung
- Umfasst alle relevanten Bereiche: Vertrieb, Einkauf, Logistik, Service, Produktion, Buchhaltung etc.
- Vermeidet Medienbrüche und isolierte Lösungen
- Erhöht Transparenz, Nachvollziehbarkeit und Automatisierungspotenzial
- Stärkt die Kundenorientierung und fördert kontinuierliche Verbesserung



Typische Beispiele für einen E2E-Prozess sind Order-to-Cash (O2C), Procure-to-Pay (P2P) oder Hire-to-Retire (H2R). In der unterstehenden Grafik ist ein Beispiel eines Order-to-Cash Prozesses abgebildet. Dieser Prozess zeigt, wie wichtig eine durchgängige Struktur ist: Jeder Schritt baut auf dem vorherigen auf und muss nahtlos ineinandergreifen. Die einzelnen Schritte verbinden verschiedene Fachbereiche und Systeme zu einem durchgängigen Ablauf, ohne Medienbrüche und Insellösungen.



Warum sind End-to-End-Prozesse entscheidend?

Viele Unternehmen haben Prozesse, aber keine End-to-End-Prozesse. Was fehlt, ist die Durchgängigkeit. Genau hier liegt das Potenzial. Typische Muster, die wir in der Praxis beobachten sind, dass Prozesse oft nur als einfache, voneinander isolierte Abläufe existieren, ohne eine klare End-to-End-Logik. Statt eines ganzheitlichen Blicks dominiert häufig das Abteilungsdenken, wodurch das Verständnis für den Gesamtprozess leidet. Systeme werden häufig auf die Bedürfnisse einzelner Personen zugeschnitten, anstatt das Gesamtsystem im Blick zu behalten. Hinzu kommen veraltete Arbeitsweisen mit zahlreichen manuellen Tätigkeiten, die nicht nur zeitaufwendig, sondern auch fehleranfällig sind.

Ein weiteres Problem besteht darin, dass teure ERP Systeme oft nur teilweise genutzt werden und digitale Werkzeuge wie Excel, Notizen oder Kalender als Schattenlösungen dienen, anstatt strategisch eingesetzt zu werden. ERP Logiken werden zudem häufig ausgelagert, etwa in BI-Tools, Access oder Excel und somit am eigentlichen System vorbeigeführt. Solche Strukturen verhindern nicht nur Automatisierung und Effizienz, sondern hemmen auch die Innovationskraft.

Typische Muster, die wir in der Praxis beobachten:

- Viele, aber „einfache“ Prozesse, ohne klare End-to-End-Logik
- Abteilungsdenken statt Gesamtblick, wenig Prozessverständnis
- Systeme für Einzelpersonen angepasst, nicht für das Gesamtsystem gedacht
- „Steinzeit“-Arbeitsweisen, zahlreiche manuelle Tätigkeiten
- Teure ERP Systeme, die nur teilweise genutzt werden, digitale Rechenschieber statt strategischer Hebel

- Keine Transparenz, Schattenlösungen mit Excel, Notizen, Kalender
- ERP Logiken ausgelagert (in BI, Access oder Excel) am System vorbei

Die aufgelisteten Muster stellen Herausforderungen für die Automatisierung, Effizienz und Innovation dar. Wir empfehlen daher, Prozesse ganzheitlich zu betrachten, abteilungsübergreifend zusammenzuarbeiten und auf End-to-End-Strukturen zu setzen, damit Digitalisierung erfolgreich umgesetzt werden kann.

Wie können End-to-End-Prozesse den Unternehmenserfolg fördern?

E2E-Prozesse ermöglichen ein prozessorientiertes Denken statt eines rein funktionsbezogenen Ansatzes: Medienbrüche und redundante Tätigkeiten werden vermieden, während eine lückenlose Prozessvisualisierung Transparenz über Engpässe, Schwachstellen und Automatisierungspotenziale schafft. Entscheidend ist dabei auch die Einbindung aller Fachbereiche, denn nur wer Prozesse tatsächlich lebt, kann sie praxistauglich verbessern.

Unternehmen, die auf End-to-End-Prozesse setzen, profitieren in mehrfacher Hinsicht: Die strategische Ausrichtung wird gestärkt, da das ERP System zum Enabler für Skalierbarkeit und neue Geschäftsmodelle wird. Gleichzeitig lassen sich manuelle Tätigkeiten reduzieren und Automatisierungspotenziale besser nutzen, was zu einer deutlichen Effizienzsteigerung führt. Eine einheitliche Datenhaltung verbessert die Datenqualität und ermöglicht fundierte Entscheidungen. Nicht zuletzt verschaffen sich Unternehmen durch schnellere Reaktionsfähigkeit und gesteigerte Innovationskraft einen entscheidenden Wettbewerbsvorteil gegenüber starren, traditionellen Strukturen.

Wie werden End-to-End-Prozesse erfolgreich eingeführt?

Es zeigt sich also: Wer auf End-to-End-Prozesse setzt, legt das Fundament für nachhaltigen Erfolg in einer zunehmend digitalen Wirtschaftswelt. Doch der Weg dorthin erfordert nicht nur technische Innovation, sondern vor allem ein Umdenken in der Unternehmensorganisation. Entscheidend ist, die Mitarbeitenden auf allen Ebenen zu integrieren, Silodenken abzubauen und eine gemeinsame Prozesskultur zu etablieren. Durch gezielte Schulungen, kontinuierliche Kommunikation und die Einbeziehung aller Fachbereiche kann die Akzeptanz für neue Abläufe gesteigert und die Umsetzung von End-to-End-Prozessen beschleunigt werden.

Um diesen nachhaltigen Erfolg zu sichern, reicht es jedoch nicht aus, Prozesse einmalig zu optimieren. Vielmehr müssen diese laufend geprüft und weiterentwickelt werden. Das bedeutet, kontinuierliche Verbesserungsprozesse (KVP) als grundlegende Haltung zu begreifen, nicht als einmaliges Projekt und schon gar nicht nur als IT-Thema. Es gilt, klare Key Performance Indicators (KPIs) zu definieren und Fortschritte sichtbar zu machen, den



Nutzen von Veränderungen zu erkennen, zu definieren und konsequent zu realisieren. Nur so kann eine Organisation flexibel auf neue Anforderungen reagieren und bleibt dauerhaft wettbewerbsfähig.

Fazit

End-to-End-Prozesse sind der Schlüssel für eine erfolgreiche Digitalisierung. Sie schaffen Transparenz, Effizienz und Innovationskraft und damit die Basis für nachhaltigen Unternehmenserfolg. Doch End-to-End-Prozesse sind kein IT-Projekt, sondern eine strategische Aufgabe, die alle Ebenen betrifft. Wer Silodenken überwindet, Mitarbeitende einbindet und kontinuierliche Verbesserung lebt, wird nicht nur Prozesse optimieren, sondern die Organisation zukunftsfähig machen.

Über SIS Consulting GmbH:

Als neutraler und unabhängiger Spezialist in den Bereichen Enterprise Systems (Auswahl, Evaluierung und Implementierung) begleiten wir unsere Kunden entlang der digitalen Wertschöpfungskette. Unser Beraterteam entwickelt projektspezifisch gemeinsam mit dem Kunden strukturierte Lösungsansätze auf Basis erprobter Methoden