

Kapitel 3  
**Geschäftsprozesse**

Ablaufoptimierung



# Schnittstellenmanagement

- 1 Schnittstellen
- 2 Schnittstellenmanagement



## Warum?

„Mind the gap!“ (U-Bahn-Schaffner der London Underground)

Im Zuge einer zunehmenden Vernetzung (Supply Chain Management, virtuelles Unternehmen) treffen Unternehmen aufeinander, die häufig unterschiedliche Strukturen und Kulturen aufweisen.

Die neuen Schnittstellen erweisen sich dabei oft als Reibungspunkte, an denen Wartezeiten auftreten, Konflikte entstehen oder unnötige Kosten verursacht werden.

Hier greift das Schnittstellenmanagement ein: Als übergreifender Führungsansatz versucht es, solche Reibungspunkte zu „entschärfen“.

# 1 Schnittstellen <sup>1</sup>

## 1.1 Was sind Schnittstellen?

Schnittstellen sind durch Arbeitsteilung entstandene Transferpunkte, beispielsweise zwischen Funktionsbereichen, Sparten, Projekten, Personen oder Unternehmen. Grundsätzlich unterscheidet man zwischen

- ▶ betriebsinternen Schnittstellen (zwischen Mitarbeitern, Abteilungen, Geschäftsbereichen,...) und
- ▶ betriebsexternen Schnittstellen (Unternehmen – Lieferanten, Unternehmen – Kunden).

**Schnittstellen**  
Durch Arbeitsteilung entstandene Transferpunkte

## 1.2 Warum sind sie problematisch?

Die traditionelle Arbeitsteilung zerlegt den Wertschöpfungsprozess in viele kleine Arbeitsschritte. An den Schnittstellen kann es zu Konflikten (z.B. Abteilungsegoismus, Verteilungs- und Ressourcenkonflikte, unklare Zuständigkeiten) und Kommunikationsproblemen (z.B. Missverständnisse, Abstimmungsprobleme) kommen. Außerdem erhöht sich die Komplexität im Unternehmen mit zunehmender Anzahl an Schnittstellen.

Interne und externe Schnittstellen wirken sich also negativ auf die Steuerungsdimensionen Zeit, Qualität und Kosten aus:

**Probleme von Schnittstellen:**

- ▶ Konfliktpotential
- ▶ Kommunikationsprobleme
- ▶ Steigende Komplexität



- ▶ Steigende Warte- und Liegezeiten
- ▶ Doppelarbeit
- ▶ Erhöhte Durchlaufzeit



- ▶ Unterschiedliche Qualitätsauffassung der Mitarbeiter / Abteilungen
- ▶ Qualitätseinbußen durch externe Schnittstellen



- ▶ Steigende Prozesskosten durch vermeidbare Verschwendungen (Muda)
- ▶ Kosten durch Qualitätseinbußen

➔ **Modul**  
Ziele organisatorischer Gestaltung, Anhang

## 2 Schnittstellenmanagement <sup>2</sup>

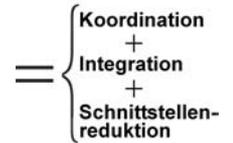
### 2.1 Was will das Schnittstellenmanagement?

Das Schnittstellenmanagement versucht, die Probleme, die durch Schnittstellen entstehen, zu vermeiden und einen möglichst reibungslosen Ablauf der Prozesse zu gewährleisten.

Hier gibt es prinzipiell drei Möglichkeiten:

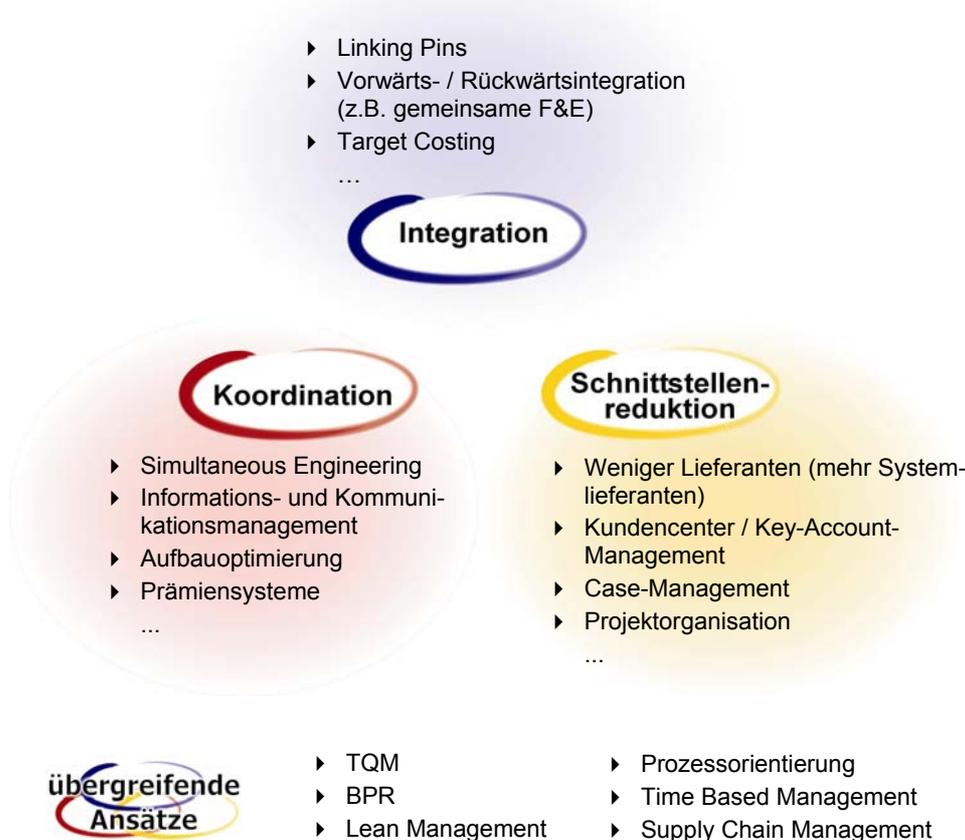
- ▶ **Koordination von Schnittstellen**  
Optimale Gestaltung der bestehenden Schnittstellen, mit dem Ziel, Schnittstellenprobleme zu minimieren. („Schnittstellen werden zu Nahtstellen“)
- ▶ **Integration**  
Zusammenfassung von internen und externen Prozessen und Funktionen. (Räumliche, zeitliche und funktionelle Integration)
- ▶ **Schnittstellenreduktion**

**Schnittstellenmanagement**



➔ **Modul**  
Ziele organisatorischer Gestaltung, Kapitel 3.2

### 2.2 Vernetztes Denken: Mögliche Ansatzpunkte des Schnittstellenmanagements



**Abbildung 1**  
Mögliche Ansatzpunkte und Instrumente des Schnittstellenmanagements

## Kommentare

---

- <sup>1</sup> Vgl. BEYER: Unterlagen zur Vorlesung „Synergiemanagement“. Kapitel Geschäftsprozesse  
BAUERNFEIND: Schnittstellenmanagement  
OSSMANN: Schnittstellenmanagement  
VAHS: Organisation
- <sup>2</sup> Vgl. BEYER: Unterlagen zur Vorlesung „Synergiemanagement“. Kapitel Geschäftsprozesse  
BAUERNFEIND: Schnittstellenmanagement  
OSSMANN: Schnittstellenmanagement



Beyer, Horst-Tilo (Hg.): Online-Lehrbuch BWL, <http://www.online-lehrbuch-bwl.de>