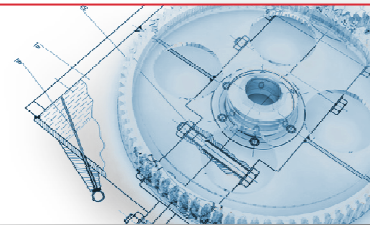


## Fallstudie Prozessgestaltung



### Analyse von Geschäftsprozessen und Prozessmanagement

#### Hintergrund des Projekts

SynSpace begann mit der Einführung von professionellem Business Process Management (BPM) bei einem Kunden aus dem Dienstleistungsbereich. BPM wurde dort bislang nur rudimentär betrieben. Der Kunde möchte für zukünftiges Wachstum effizient aufgestellt sein. Er erkannte Handlungs- und Beratungsbedarf.

#### Der Kunde

Es handelt um einen großen deutschen Dienstleister im Bereich der Gesunderhaltung von Betriebsangehörigen. Mit bundesweit ca. 1000 Mitarbeitern.

#### Herausforderungen

Es galt, die existierenden Geschäftsprozesse (wie z.B. den Vertriebsprozess) zu identifizieren und auf Schwachstellen zu analysieren. Die wertschöpfenden Prozesse mussten neu gestaltet werden, mit den Zielen, effizienter (kostengünstiger), weniger komplex, korrekt und vollständig zu sein. Es mussten dabei verschiedene Unternehmensbereiche berücksichtigt werden. Zudem war ein Nebenziel die Verschlinkung der über die Zeit komplex gewachsenen IT-Landschaft. Dies galt als Vorbereitung für die Einführung elektronischer und automatisierter Workflows.

#### Projektrahmen und die Rolle des Beraters

Das SynSpace-Team bestand aus drei Beratern für einen Projektzeitraum von drei Monaten. Vor dem Projekt wurden 30 Interviews durch den kundenseitigen Projektmanager durchgeführt. Die Interviewpartner stellten insgesamt eine repräsentative Menge an Mitarbeitern aus den verschiedenen Hierarchiestufen, Abteilungen und Funktionen dar. Ziel der Interviews war es, die gelebten Prozesse und Schmerzpunkte der Mitarbeiter zu extrahieren, sowie das Verbesserungspotenzial zu identifizieren. Mit Projektbeginn wurden alle Interviews zusammen mit den verfügbaren Dokumenten daraufhin ausgewertet.

Die Analyse der IT-Landschaft inklusive des Einsparpotenzials fand wiederum in mehreren Workshops in der IT-Abteilung statt. Die Wahl eines geeigneten BPM-Tools konnte nach einer Evaluation getroffen werden, wobei später einzuführende elektronische Workflows zu berücksichtigen waren.

#### Ergebnisse

Für die existierenden Prozesse wurden aktuelle und korrekte BPMN2-Darstellungen generiert und (u. a.) als HTML-Darstellungen verfügbar gemacht. Damit wurde dieser Standard erstmalig im Unternehmen eingeführt. Bislang fehlten dem Kunden sinnvolle und einheitliche Darstellungen. In den Darstellungen wurden alle Schwachstellen und Schmerzpunkte der Mitarbeiter als Annotationen hinterlegt. Es wurden Empfehlungen für deutlich verbesserte Prozessabläufe mit den resultierenden Vorteilen erstellt.

Die wertschöpfenden Prozesse wurden auf Basis aller gefunden Verbesserungspotenziale völlig neu erstellt, unter Berücksichtigung von Ende-zu-Ende-Verantwortlichkeiten, Transparenz, Kontrolle und Messbarkeit.

Für das bislang fehlende Prozessmanagement konnte eine klare Skizze für die zukünftig notwendige organisatorische Aufstellung erbracht werden.


Nach Evaluation wurde ein für das Unternehmen gut geeignetes BPM-Tool empfohlen (YOPRO). SynSpace konnte im Projektzeitraum den Einsatz beim Kunden anschaulich demonstrieren. Mithin konnte dem Vorstand verdeutlicht werden, welche Änderungen der IT-Landschaft welche Vorteile bringen und mit welchen Kosten und Einsparungen dies verbunden sein wird.

#### Messbarer Mehrwert

- Durch die Optimierung der wertschöpfenden Prozesse kann das Unternehmen mind. 5 % an Fehlerkosten vermeiden. Die Konsistenz, Korrektheit und Vollständigkeit der überarbeiteten Prozesse und ihrer Schnittstellen ermöglicht reibungslose Betriebsabläufe mit klaren Zuständigkeiten.
- Der Einsatz eines geeigneten BPM-Tools erbrachte bereits während Projekts die Vorteile konsistenter und sehr leicht umzusetzender BPMN2-Darstellungen der Prozesse, mit Export ins Firmenintranet, bei nur geringen Lizenzkosten.
- Der Mehrwert der Verschlinkung der IT-Landschaft zeigt sich in einer klaren Amortisationsrechnung, mit dauerhaften jährlichen Einsparungen. Die Umsetzung der Roadmap konnte sofort begonnen werden.



△ SynSpace GmbH ■ Kartäuserstr. 49 ■ D-79102 Freiburg  
 △ SynSpace GmbH ■ Standort Berlin ■ Königsallee 35 a ■ D-14193 Berlin  
 △ Synspace AG ■ Hardstrasse 43 ■ CH-4052 Basel  
 △ SynSpace SA ■ 18 Avenue Louis-Casai ■ CH-1209 Genève



Alexander Hemzal  
COO SynSpace

phone +49 761 476 45 65  
 fax +49 761 476 45 68  
 mobile +49 176 1476 4002  
 alexander.hemzal@synspace.com

