

# Case Study - Prozess Management

Entfesseln Sie Ihr Potenzial.

# ONTIV

## Case Study - Prozess Management

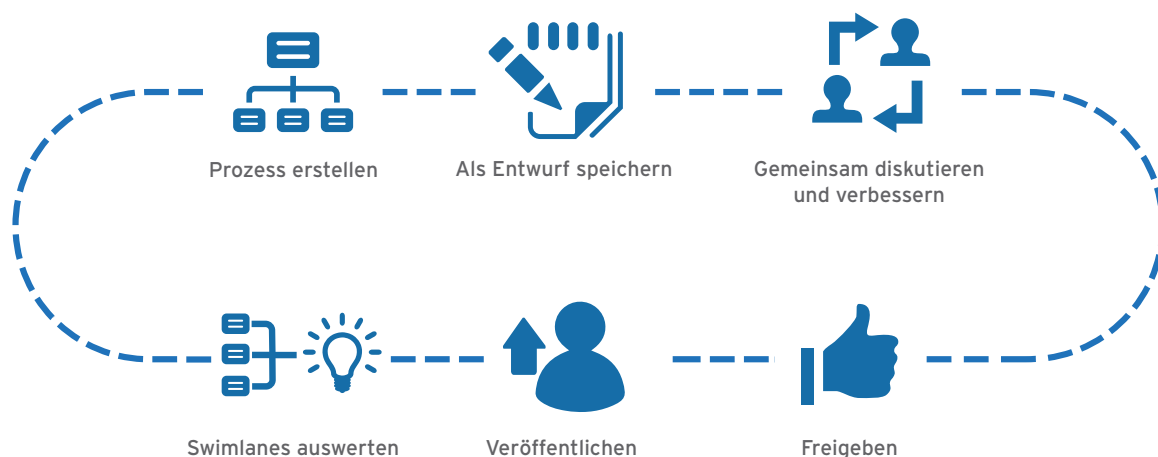


### Die Herausforderung

Managementebenen sollen zusammen an neuen Prozessen und deren Verbesserung arbeiten. Hierdurch soll ein optimales Ergebnis mit breiter Akzeptanz erzielt werden. Abhängigkeiten und benötigte Ressourcen sollen zu einem Prozess auf Knopfdruck sichtbar sein. Hierbei sollen auch die Elemente miteinander verbunden werden, um einen direkten Aufruf z.B. von Subprozessen und weiteren Elementen zu gewährleisten.

Bisher wurden Prozesse getrennt von einem Feedbacksystem erfasst, Maßnahmen in getrennten Listen (teilweise noch auf Excel Basis) verwaltet und per E-Mail kommuniziert. Zielsetzung war ebenfalls die Auflösung einer dateibasierten Arbeitsweise hin zu einer datenbasierten Arbeitsweise. Gefordert war eine nachhaltige Veränderung, die es auch in regelmäßigen Abständen zu kontrollen galt.

## WORKFLOW





# Die Lösung

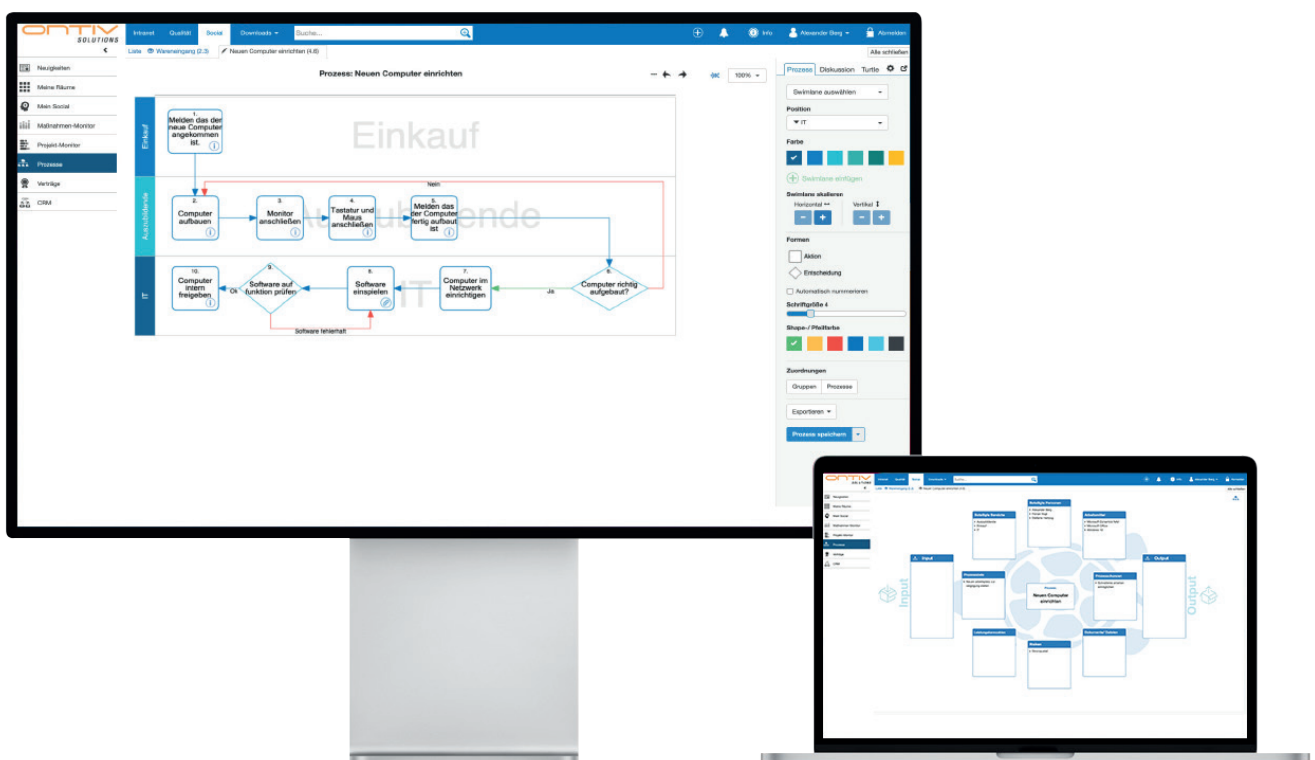
Die Mitarbeiter und Führungskräfte gestalten heute gemeinsam die Prozesse von Morgen und reporten Verbesserungspotentiale direkt zu einem Prozess / Thema / Situation zurück. Einfache Symboliken sorgen für einen schnellen Überblick und ermöglichen auch den ungeübten Anwendern einen schnellen Einstieg. Werden Verbesserungspotentiale entdeckt, münden diese meist in Maßnahmen / Projekten, die ebenfalls mit zu den Prozessen hinterlegt werden. Durch Serienaufgaben wird in einem festgelegten Zyklus der Erfolg einer Verbesserung oder auch der Prozess insgesamt neu bewertet.

Eine breite Akzeptanz von Veränderungen war ebenfalls ein weiteres positives Ergebnis, das erzielt wurde.

Ein virtueller Prozess-Raum, in dem sich alle Informationen befinden, trägt ebenfalls zur Akzeptanz der Umsetzungen bei. Jedem Mitarbeiter, der an einem Prozess beteiligt ist, ist es nun möglich, sich jederzeit über ein Thema zu informieren und sein Feedback hierzu zu geben.

Die Detailtiefe kann je nach Prozess frei beschrieben und gestaltet werden. Das Turtle Modell liefert zusätzlich einen schnellen Überblick über die gesamten Prozessstrukturen und Eigenschaften.

Sollte ein Ausdruck mal notwendig sein, so liefert der Prozessbericht im PDF Format die notwendigen Informationen auf einen Blick.





## Das Ergebnis

---

1. Ermöglicht die gemeinsame Arbeit an Prozessen und deren Weiterentwicklung durch die Knowhow Träger selbst
2. Verknüpfte Meldungen / Feedbackschleifen zu einem Prozess
3. Keine Kommunikationsverluste zwischen den Prozessverantwortlichen und dem Prozessersteller
4. Transparente Darstellung der Verantwortlich- / und Abhängigkeiten von Prozessen und beteiligte Personen
5. Sichtbarkeit von Verantwortlichkeiten über das RACI Modell
6. Verknüpfte Ressourcen werden aufgezeigt



## Umsetzungsdauer

---

Innerhalb weniger Wochen wurde das System ausgerollt. Ein Schulungsbedarf seitens der Mitarbeiter bestand nicht, da neben einer intuitiven Bedienung eine einfache Anwendbarkeit gegeben war. Lediglich die Key-User und Administratoren mussten in die Bedienung und Verwaltung eingewiesen werden. Unterstützend wurden regelmäßige Review-Sessions durchgeführt, um den Umsetzungsstand und offene Fragen zu besprechen.