

Geschäftsprozessanalyse und - dokumentation für ein Wissensmanagementprojekt eines internationalen Telekommunikationsunternehmens

Projekt mit unserem Kooperationspartner ingenium

Projektziel

Projektziele

- Hohe Akzeptanz in der Organisation
- Anzahl der Besuche/Klicks erhöhen
- Beeindrucken/Selbstläufer/Hohe Akzeptanz
- Schnellere Zugriffszeiten
- Weniger Zeitaufwand
- Kürzere Projektdurchlaufzeit
- Vermeidung NCC
- Rückfluss NCC ins Wissensmanagement
- Einheitliche/durchgängige IT-Struktur für Wissensmanagement

Um das Projektziel eindeutig abzugrenzen, wurde mit dem Projektteam des Kunden ein Projektauftrag definiert, der folgendes beinhaltet:

- Projekttitle
- Sponsoren
- Projektleiter (incl. Freistellungsgrad); stellvertr. Projektleiter
- Projektteam (Freistellungsgrad > 20%)
- Beteiligte des Themas
- Ausgangssituation/Projektziele
- Projektanlass
- Projektinhalte/Projektideen
- Zusammenhang mit anderen Projekten
- Warum ist das Projekt so wichtig?
- Projektschwierigkeiten und -risiken
- Randbedingungen
- Voraussetzungen für Projektstart
- Gegenstand des Projekts ist nicht...
- Beginn und Ende des Projekts
- Auftrag erteilt
- Unterschriften

Projektrealisierung

Erstellung eines Projektstrukturplans

Task Name	Duration	Start	Finish
- Einführung Wissensmanagement	392 days	Wed 01.04.09	Thu 30.09.10
+ Projektadministration	131 days	Wed 01.04.09	Wed 30.09.09
Business Benefit Konzept entwickeln (Wie kann man den Erfolg messen?)	131 days	Wed 01.04.09	Wed 30.09.09
Literaturrecherche (Prozessmanagement/IT-Management) durchführen	131 days	Wed 01.04.09	Wed 30.09.09
Projektbudget reservieren	21 days	Fri 01.05.09	Fri 29.05.09
IT Budget reservieren	21 days	Fri 01.05.09	Fri 29.05.09
Voice of the customer (erwartungshaltung; Ergonomie der Software; etc.) durchführen	131 days	Wed 01.04.09	Wed 30.09.09
Incentivierungsmodelle entwickeln	131 days	Wed 01.04.09	Wed 30.09.09
Einbindung in bestehende Unternehmensprogramme prüfen	131 days	Wed 01.04.09	Wed 30.09.09
Kulturprogramm konzipieren	261 days	Thu 01.10.09	Thu 30.09.10
Marketingkonzept entwickeln	261 days	Thu 01.10.09	Thu 30.09.10
Wissens- und Erfahrungsträger suchen	261 days	Thu 01.10.09	Thu 30.09.10
Konzept für Know-how Transfer (explizites/implizites Wissen) entwickeln	261 days	Thu 01.10.09	Thu 30.09.10
Ist-Prozessanalyse durchführen	261 days	Thu 01.10.09	Thu 30.09.10
Soll-Prozesse konzipieren	261 days	Thu 01.10.09	Thu 30.09.10
Lasten- und Pflichtenheft für Prozesse erstellen	261 days	Thu 01.10.09	Thu 30.09.10
Lasten- und Pflichtenheft für IT erstellen	261 days	Thu 01.10.09	Thu 30.09.10
IT Detailanalyse durchführen	261 days	Thu 01.10.09	Thu 30.09.10
Schulungskonzept für Anwender erarbeiten und umsetzen	261 days	Thu 01.10.09	Thu 30.09.10
Datenmigration durchführen	261 days	Thu 01.10.09	Thu 30.09.10
Konzept Best practice sharing (intern/extern) entwickeln und umsetzen	261 days	Thu 01.10.09	Thu 30.09.10

Der Projektstrukturplan ist eine Gliederung des Projekts in planbare und kontrollierbare Teilaufgaben. Der Projektstrukturplan ist die gemeinsame Basis für die Ablauf-, Termin- und Kostenplanung. Der Projektstrukturplan ergab sich aus den Rahmenbedingungen, die in dem Projektauftrag definiert wurden.

Er enthält neben der Projektplanung (Start- und Endtermine; Plan- und Ist-Tage sowie Ressourcenmanagement) verschiedenen Kostenarten mit einem integrierten Risikomanagement. Inhaltlich sind folgende Punkte besonders erfolgskritisch, wenn es um die Implementierung eines ganzheitlichen Wissensmanagements mit Anbindung an die Ablaufstruktur geht:

- Business Benefit Berechnung
- Wissens- und Erfahrungsträger integrieren
- Voice of the customer einholen
- Unternehmenskultur prüfen und gegebenenfalls ein Change Management implementieren
- Ist-Prozessanalyse/Soll-Konzeption
- Pflichten- und Lastenheft erstellen und implementieren
- Kontinuierliche Schulungen in Verbindung mit Incentivierungsmodellen

Projektergebnis

Verknüpfung zwischen Geschäfts- und Wissensprozessen

Wissensstrukturdiagramm		
Objektname:	Objekttyp:	Gruppe:
Auslieferungswerk ermitteln	Dokumentiertes Wissen	Human Resources
Umschlaghäufigkeit:	Stündlich	
Bedeutung:	50	
Abdeckungsgrad:	40	
Wissensvorsprung:	60	
Wissensnutzung:	10	
Angestrebter Abdeckungsgrad:	25	
Künftige Bedeutung:	Stark steigend	
Belegwahrung ermitteln	Dokumentiertes Wissen	Human Resources
Umschlaghäufigkeit:	Stündlich	
Bedeutung:	30	
Abdeckungsgrad:	20	
Wissensvorsprung:	30	
Wissensnutzung:	50	
Angestrebter Abdeckungsgrad:	50	
Künftige Bedeutung:	Gleichbleibend	
Kundenauftrag anlegen	Dokumentiertes Wissen	Human Resources
Umschlaghäufigkeit:	Stündlich	
Bedeutung:	90	
Abdeckungsgrad:	80	
Wissensvorsprung:	10	
Wissensnutzung:	100	
Angestrebter Abdeckungsgrad:	100	
Künftige Bedeutung:	Sinkend	

Wir haben messbare Parameter in ein Prozessmanagementsystem implementiert, um über ganzheitliche Datenbankauswertungen Schwachstellen aufzeigen zu können und somit einen wesentlichen Beitrag für den kontinuierlichen Verbesserungsprozess zu leisten.

Folgende Inhalte waren dabei von weittragender Bedeutung:

- Umschlaghäufigkeit (z.B. stündlich)
- Bedeutung (in Prozent)
- Abdeckungsgrad (in Prozent)
- Wissensvorsprung (in Prozent)
- Wissensnutzung (in Prozent)
- Angestrebter Abdeckungsgrad (in Prozent)
- Künftige Bedeutung (z.B. steigend)

Somit konnte in Verbindung mit dem Geschäftsprozessmanagement durch den Aufbau eines Wissensmanagementsystems eine übergreifende Prozessoptimierung erfolgen und die Nachhaltigkeit sicherstellen.

Pro-M Consulting

Unternehmensinformationen

Prozess-, Projekt- und IT-Management

Gegenstand unseres Unternehmens ist die Erbringung von Dienstleistungen in den Themenfeldern Prozess-, Projekt- und IT-Management für groß- und mittelständische Unternehmen in Europa.

Unter Einsatz unseres State of the Art know-how und unter Berücksichtigung der jeweiligen Unternehmenskulturen, sowie der ganzheitlichen Betrachtung der Kundenanforderungen, erarbeiten wir kundenorientierte Lösungen.

Dabei fungieren wir als Moderator und Coach (Change-Agent), der gemeinsam mit Kunden implementierbare Konzepte („Strategies that work“) entwickelt und realisiert.

Unternehmensstrategie

- Wir stellen von Ihnen akzeptierte Lösungen bereit
- Wir betrachten Ihre Geschäftsprozesse ganzheitlich
- Auf Basis eines fundierten Prozess- und Projektmanagement Know-hows unterstützen wir Sie bei der Konzeption und Implementierung Ihrer IT-Systeme
- Wir definieren projektzielorientiert klare Aufgaben, Verantwortung und Kompetenzen
- Zur Planung, Steuerung und Kontrolle unserer Kundenprojekte setzen wir anerkannte Methoden ein
- Wir transferieren kontinuierlich unser Wissen in Ihr Unternehmen
- Durch unsere Dienstleistungen und unser Know-how entstehen professionelle Lösungen
- Wir unterstützen Sie gerne bei der Weiterentwicklung und Optimierung Ihrer internen und externen Geschäftsprozesse
- Dabei setzen wir fundierte und praxiserprobte Methoden des Projektmanagements ein,
- um in kurzer Zeit, flexibel, mit hoher Qualität und mit geringen Kosten auf Ihre Anforderungen zu reagieren
- Wir unterstützen Sie bei der Erarbeitung und Implementierung ganzheitlicher Lösungen

Highlights aus unseren Referenzprojekten

Projektleitung zur ganzheitlichen Geschäftsprozessanalyse (Six Sigma Vorgehensweise; Schnittstellenanalysen; Kennzahlenimplementierung)

Projektcoaching im SAP®- und Prozessmanagementumfeld

Konzeption und Umsetzung eines "Business Excellence Modells" für die Siemens AG (Energy) in den Bereichen Engineering und Order Management ; Integration sämtlicher Verfahrens-, Prozess- und Fachanweisungen in das erstellte „Business Excellence Modell“ im Bereich Order Management

Durchführung von Prozess- und Projektmanagementschulungen

Einführung eines ganzheitlichen Kennzahlensystems auf Basis einer Balanced Scorecard bei einem Pharmaziekonzern

Vorbereitung und Begleitung von Zertifizierungen nach den Normen DIN EN ISO 9001:2000, QS 9000, VDA 6.3

Optimierung von produktiven SAP R/3® Systemen durch toolgestützte Analysen (SAP RBE® + SAP Solution Manager® + ARIS®) in verschiedenen Branchen

Realisierung von signifikanten Einsparpotenzialen durch toolgestützte Optimierung eines Kerngeschäftsprozesses bei einem Energieversorgungsunternehmen

Umfangreiche Erfahrungen als Lehrbeauftragte unterschiedlicher Bildungsträger

Begleitung einer der ersten unternehmensweiten SAP-IS/U® Einführungen durch Analyse und Optimierung von Geschäftsprozessen

Fachkonzeption eines intranetbasierten Headcountreportingsystems auf Basis analysierter und optimierter Prozesse, sowie Durchführung von Schulungsmaßnahmen

**Weitere Informationen finden Sie auf unserer Website unter
www.prom-consulting.de**

Pro-M Consulting

Wellingloh 8
D - 59423 Unna

Telefon: +49 2303 979 464
Fax: +49 3221 2366 583

E-Mail: info@prom-consulting.de
Website: www.prom-consulting.de

**Alle Angaben basieren auf dem derzeitigen Kenntnisstand.
Änderungen vorbehalten.**

Dieses Dokument ist ausschließlich für den Adressaten bzw. Auftraggeber bestimmt. Es bleibt bis zur ausdrücklichen Übertragung von Nutzungsrechten Eigentum von Pro-M Consulting.

Jede Bearbeitung, Verwertung, Vervielfältigung und/oder gewerbsmäßige Verbreitung des Werkes ist nur mit Einverständnis der Pro-M Consulting zulässig.