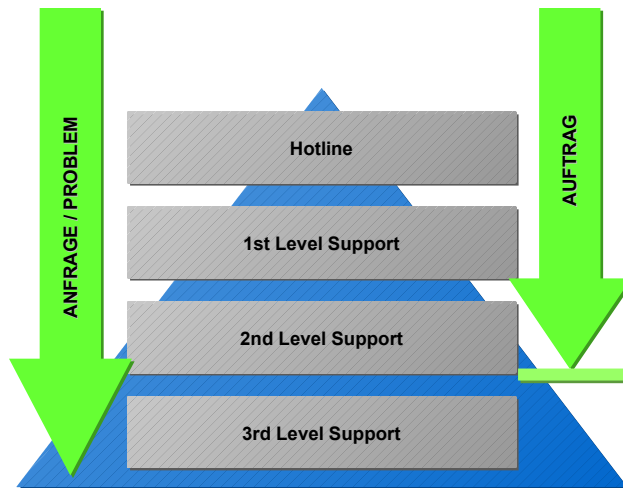


# **Geschäftsprozessanalyse Bestandsmanagement**

e.on Mitte AG

# Projektziel

## Analyse workflowgestützter Geschäftsprozesse



Die Pro-M Consulting analysierte im Bereich CIO (Customer Information Office) jene Geschäftsprozesse, die workflowgestützt durch die Software BEMA (Bestandmanagement) in den 1st und 2nd Level eingesteuert werden.

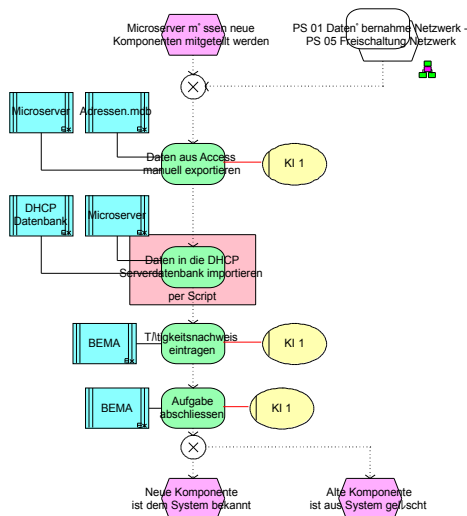
Hierbei war es von großer Bedeutung, eine einheitliche Auftrags, Anfrage- und Problemeinstellung innerhalb dieses IT-Systems ITIL-konform zu realisieren.

Die Aufgabenstellung umfasste:

- die Ist-Analyse und Soll-Konzeption der relevanten Geschäftsprozesse im Rahmen von Workshops
- die Analyse der Schnittstellen zwischen den beteiligten Funktionen hinsichtlich Datenredundanzen, Medienbrüchen, Kommunikationsbarrieren und Iterationsschleifen

# Projektrealisierung

## Die Projektarbeit erfolgte in drei Schritten:



### 1. Schritt: Prozessdokumentation

Nach der Analyse der in BEMA abgebildeten Workflows wurden die End-to-End Prozesse in ARIS® dokumentiert.

### 2. Schritt: Integration der Fachbereiche

Zur Aufnahme der entsprechenden Abläufe im Rahmen der System- und Benutzeradministration führte die Pro-M Consulting Interviews mit den betroffenen Mitarbeitern durch.

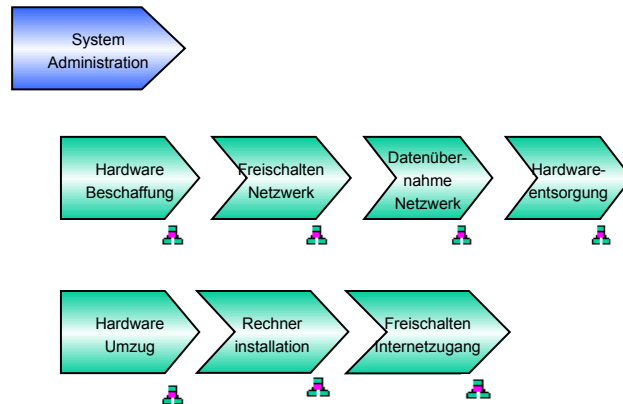
### 3. Schritt: Integration von Prozessen und Systemen

Bei der Modellierung der Geschäftsprozesse wurde besonderes Augenmerk auf die vorhandenen Prozess- und Systemschnittstellen sowie die Verantwortlichkeiten der Organisationseinheiten gelegt.

# Projektergebnis

Folgende Projektergebnisse liegen dem CIO vor:

## Wertschöpfende Tätigkeiten (Auszug)



- Ganzheitliche Abbildung der relevanten Geschäftsprozesse als Wertschöpfungs- und Prozessketten in ARIS®
- Verbesserungspotenziale in Bezug auf Workflow- und Ticketgestaltung für das führende System BEMA
- Aufgezeigte Handlungsbedarfe hinsichtlich einer zertifizierungsgerechten Dokumentation (ISO 9001:2000)
- Erarbeitete Schnittstellenübersicht zwischen BEMA und anderen IT-Systemen
- Dokumentation sämtlicher Prozessschnittstellen

# 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](http://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](mailto:info@prom-consulting.de)  
Website: [www.prom-consulting.de](http://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.