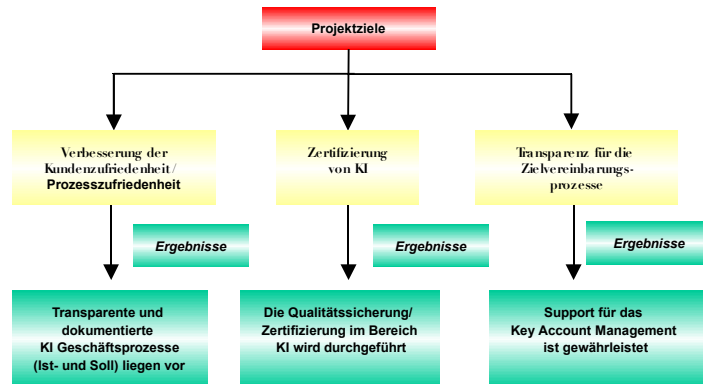


IT-Qualitätssicherung

e.on Mitte AG

Projektziel

Durchführung einer ganzheitlichen Qualitätssicherung

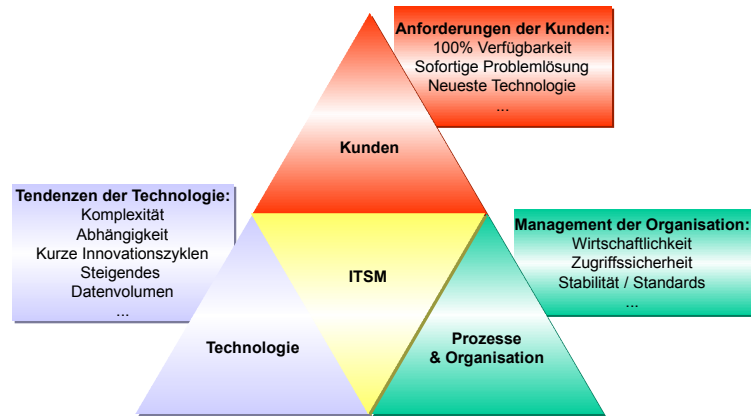


Die Abteilung Kundeninformation (KI) der e.on Mitte AG beabsichtigt auf Basis der Geschäftsprozessanalyse und -dokumentation sowie einer ganzheitlichen Qualitätssicherung/Zertifizierung in einem weiteren Schritt ein Service Management bzw. verschiedene Service Level Agreements zu implementieren.

Die Geschäftsprozesse der Bereiche IT-Projektanbahnung (Projektmanagementverfahren, Projektcontrolling), Kundeninformationsversorgung (IT-Lösungen, IT-Portal), Key Account Management, Data Center (Produktion: Online, Batch, Print, After Print) und Schnittstellen zur Kundenauftragsannahme/ -abwicklung wurden in diesem Kontext analysiert und zertifizierungsgerecht dokumentiert.

Unter Berücksichtigung des ISO 9001:2000 und des ITIL Standards wurde ganzheitliche Prozesstransparenz auf Basis einer Balanced Scorecard gefordert.

Die Projektarbeit erfolgte in drei Schritten:



1. Schritt: Vorstudie "Qualitätssicherung"

Ermittlung und Konsolidierung sämtlicher zertifizierungsrelevanter Anforderungen und Erstellen eines unternehmensspezifischen Qualitätsmanagement Handbuchs.

2. Schritt: Ist-Analyse des Key Account Managements

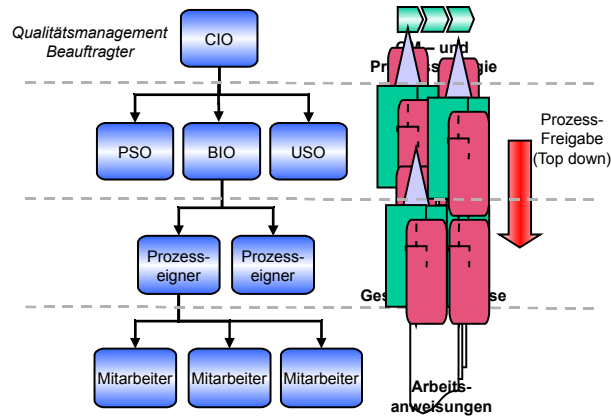
Vorbereitung und Durchführung von Workshops zur Ist-Analyse des Key Account Managements, als Basis für die Optimierung der Kommunikationsprozesse.

3. Schritt: Geschäftsprozessanalyse

- Ist-Aufnahme und Dokumentation der Prozesse
- Entwicklung Szenarien hinsichtlich der Kategorisierung Prozesse nach ITIL und ISO 9001:2000;
- Entwicklung eines prozessorientierten und aufbauorganisatorischen Ansatzes zur Realisierung des Soll-Konzeptes
- Entwicklung einer Systemlandkarte zur Analyse von Datenredundanzen und Medienbrüchen

Projektergebnis

Folgende Ergebnisziele wurden erreicht:



- Verantwortlichkeiten innerhalb der identifizierten IT-Geschäftsprozesse sind klar definiert
- Datenredundanzen und Medienbrüche sind reduziert
- Die Basis für ein IT-Controlling der relevanten Geschäftsprozesse ist gelegt
- Die Qualitätssicherung/Zertifizierung im Bereich KI ist durchführbar

Die erzeugte Geschäftsprozessstransparenz dient weiterhin als Basis zur Verbesserung der Kundenzufriedenheit und zur Implementierung und kontinuierlichen Optimierung des Key Account Managements.

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.