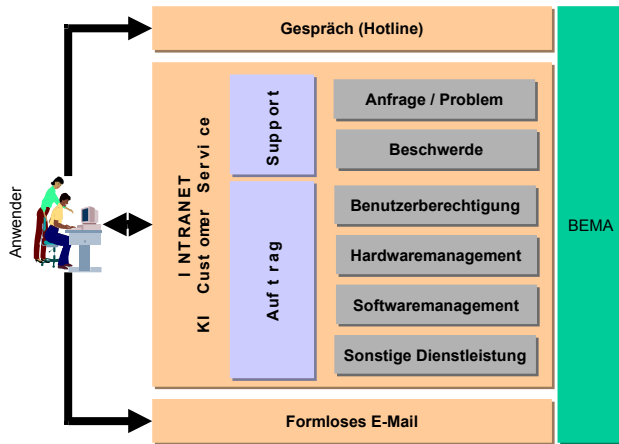


# **Geschäftsprozessanalyse der IT-Serviceprozesse**

e.on Mitte AG

# Projektziel

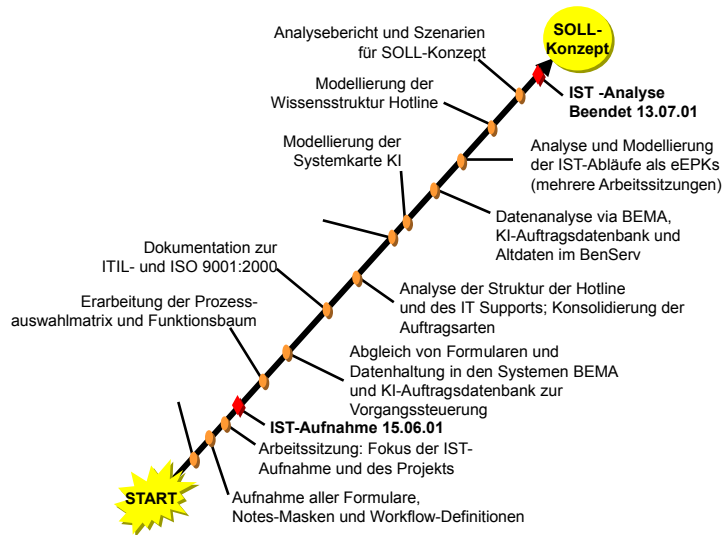


Das Ziel des IT-Projektes war es, auf Basis der IST-Analyse der Geschäftsprozesse sowie der Kundenanforderungen Szenarien zur Erhöhung der Kundenzufriedenheit zu entwickeln.

Folgende Fragestellungen wurden während der IST-Analyse beantwortet:

- Was sind die Ziele der Hotline?
- Wer sind die Kunden der Hotline?
- Was sind die Anforderungen der Kunden?
- Wie werden die Anforderungen prozessual erfüllt?
- Wie wird der Erfüllungsgrad gemessen?

# Projektrealisierung



Projektarbeit gliederte sich in die IST-Analyse und die SOLL-Konzeption der Geschäftsprozesse:

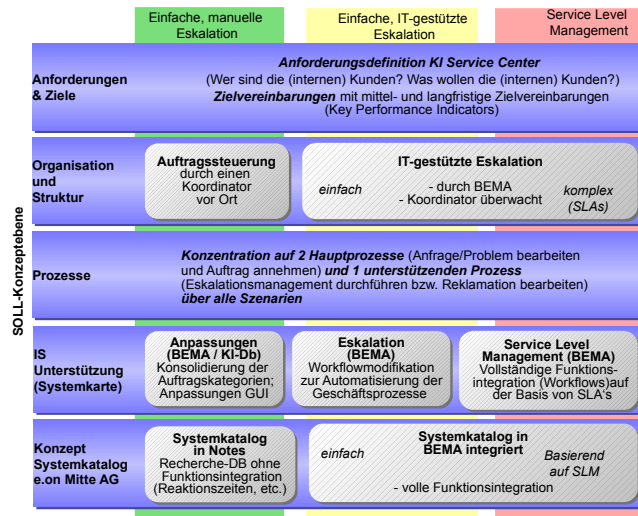
## 1. Schritt: IST-Analyse

- Identifikation und Kategorisierung der IT-Line Aufgaben mit dem ARIS® Toolset
- Ist-Analyse der relevanten Geschäftsprozesse
- Ist-Analyse der Schnittstellen zwischen den beteiligten Funktionen hinsichtlich Datenredundanzen, Medienbrüchen, Kommunikationsbarrieren und Iterationsschleifen
- Ist-Aufnahme der Formulare, Notes-Masken und Workflow-Definitionen in einem Entity Relationship Modell und Integration der Prozesssicht

## 2. Schritt: SOLL-Konzeption

- Identifikation von Szenarien für das SOLL-Konzept
- Konzeption eines Systemkatalogs mit Eskalationspfaden (Systemkritikalität)

# Projektergebnis



Folgende Szenarien zur effizienten Gestaltung der Abläufe wurden dem CIO vorgestellt:

1. Einfache, manuelle Eskalation Auftragseinstuerung und -eskalation durch einen Koordinator vor Ort
2. Einfache, IT gestützte Eskalation  
Automatisierte Geschäftsprozesse und IT-gestützte Eskalation der IT-Line Aufträge
3. Service Level Management  
Vollständige Funktionsintegration auf Basis von Service Level Agreements; Implementierung eines integrierten Service Level 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](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.