

Durch Prozessintegration die Unternehmensleistung steigern

Dr. Kevin Daly



Prozessgestaltung

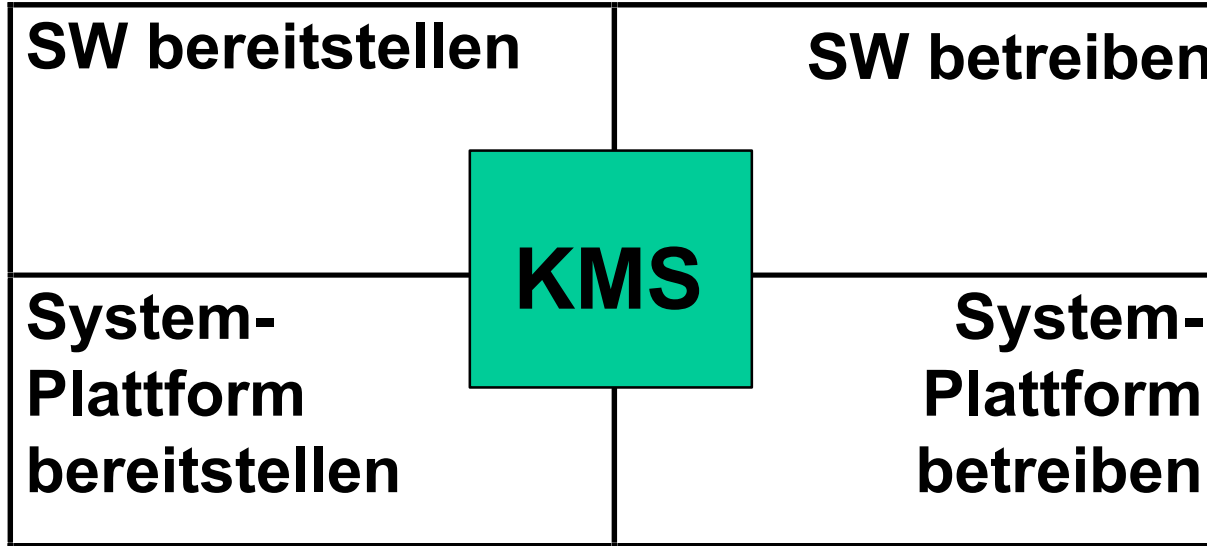
Wir sind die Besten!



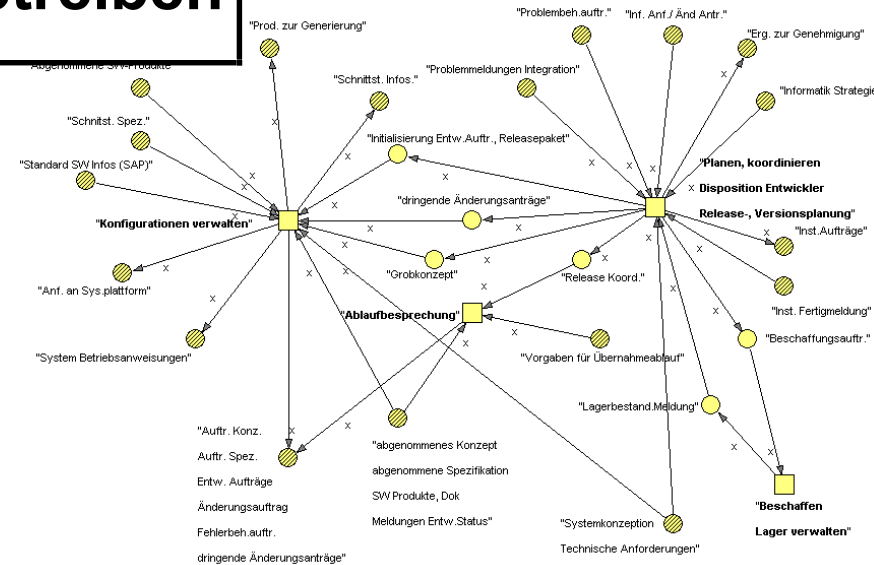
Mit ihrer Fachkompetenz schaffen unsere Mitarbeiter Mehrwerte für unsere Kunden und legen so den Grundstein für unseren Erfolg.



Beispiel der Prozessintegration



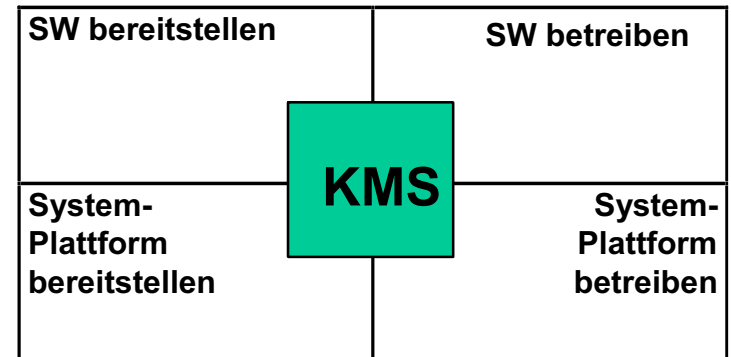
Konfigurationsmanagement (KMS) als Verbindungspunkt zwischen Hersteller und Betreiber



Beispiel der Prozessintegration

Wert der Integration von Kunde und Outsourcer

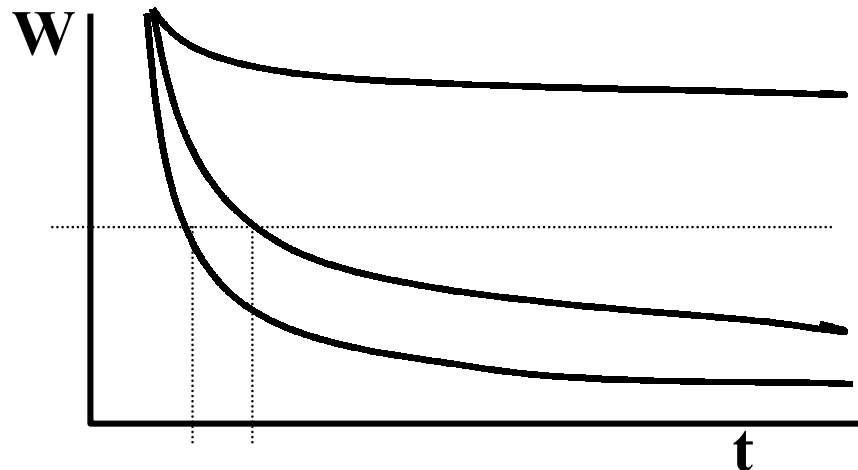
- ✓ **Beschleunigung der Applikationsverbesserung**
- ✓ **Fehlerverminderung**
- ✓ **Rechtzeitige Systembereitstellung**
- ✓ **Opportunitätskosten senken**



Beispiel der Prozessintegration

Wie lange bleibt das Wissen der Mitarbeitenden aktuell?

- Technisches: 3-6 Jahre
- Fachliches: 10-20 Jahre
- Soziales: > 5'000 Jahre

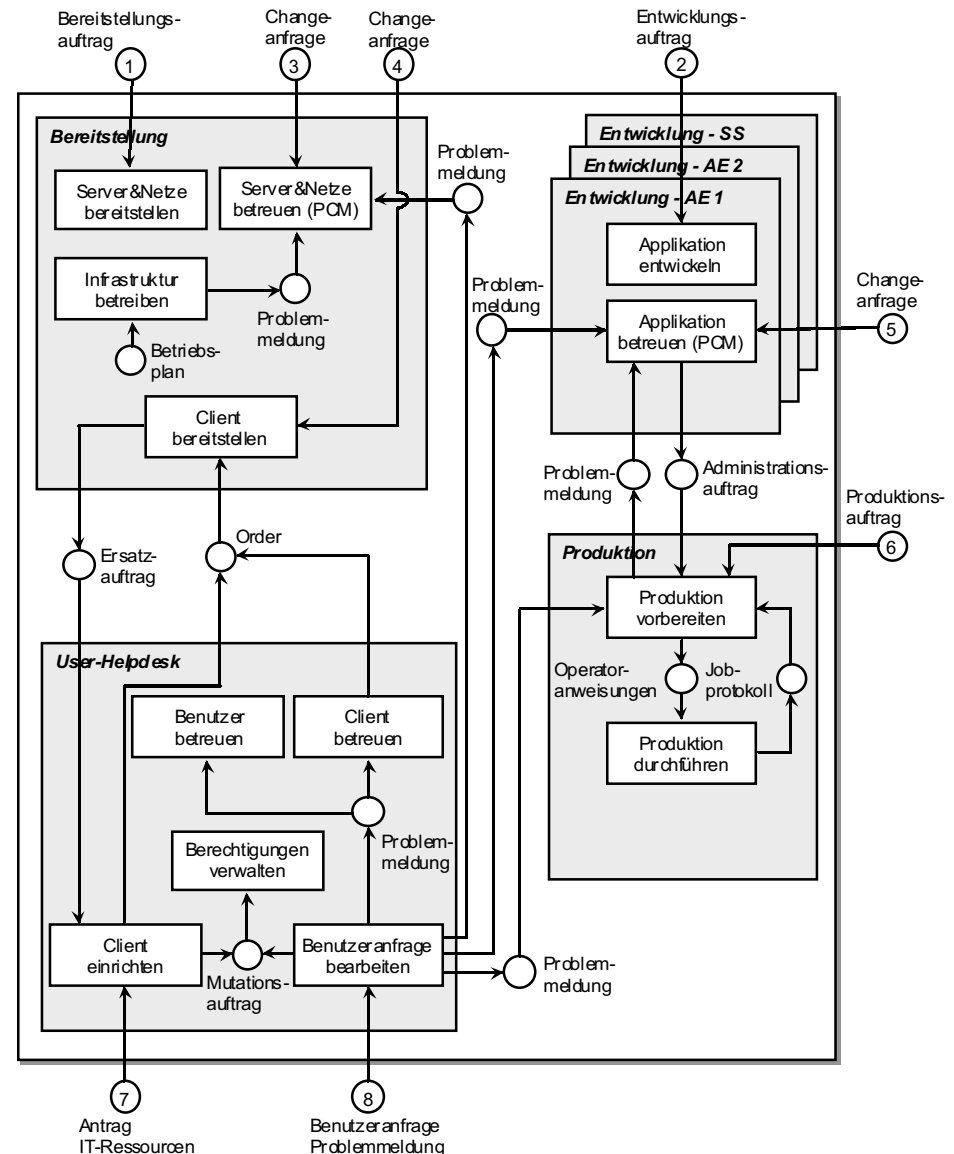


Heutige Prozessmodelle

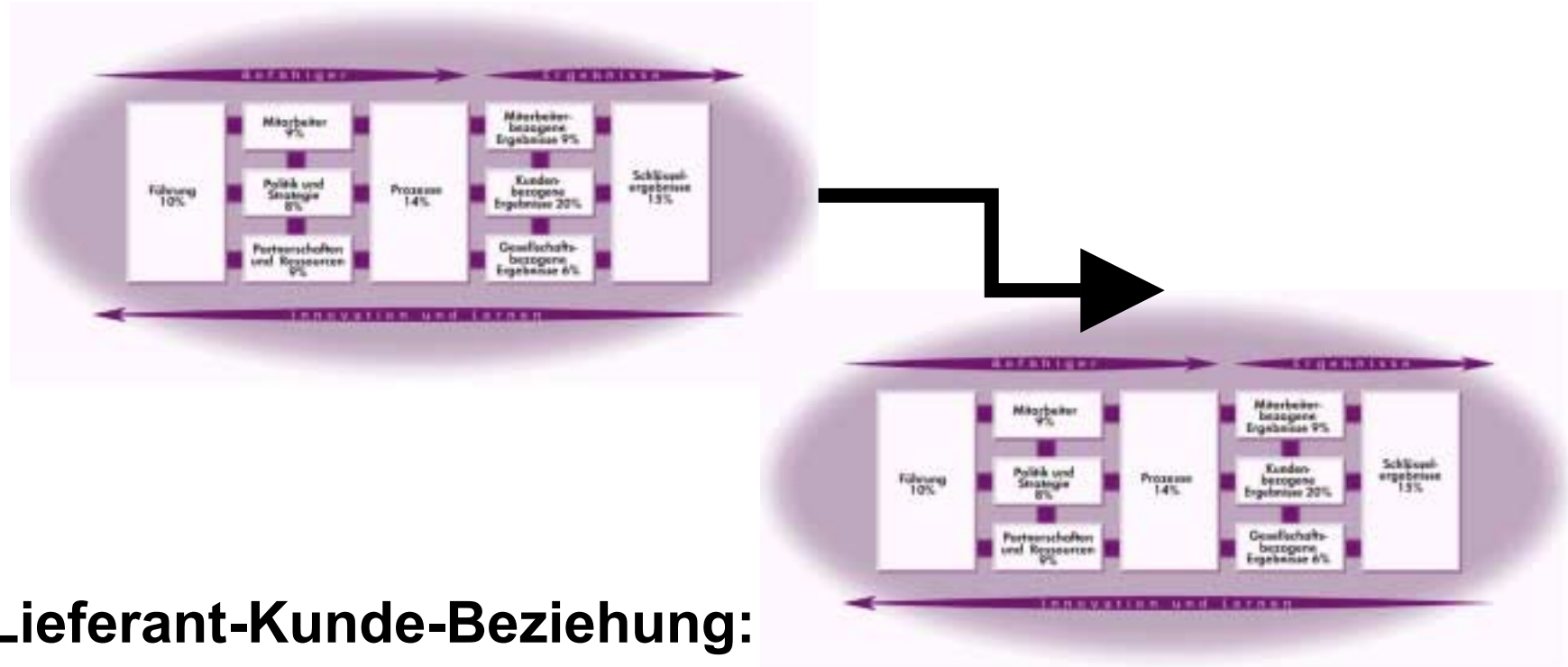
- **Ausgereift**
- **Standardisiert**

Grenzen:

- **Organisationsinterne Optimierung**
- **Die Integration mit vor- und nachgelagerten Betrieben, (Kunden und Lieferanten) fehlt noch**



Weiterentwicklung des EFQM-Modells



Lieferant-Kunde-Beziehung:

- Kundenbezogene Ergebnisse
- Partnerschaften und Ressourcen

EFQM für ein Supply-Chain bis zum Endkunden?

Prozesse mit dem Kunden integrieren

Was macht eine Bank anders als die Anderen?

Zuverlässiger,
leistungsfähiger
Betrieb?

Schnelle
Reaktions-
zeit?

Günstiger
Preis?

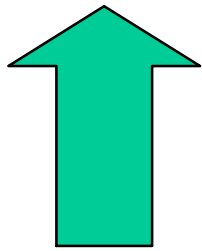
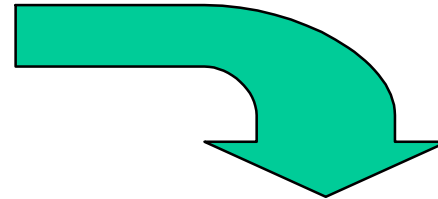


Neue Produkte/ Services identifizieren!

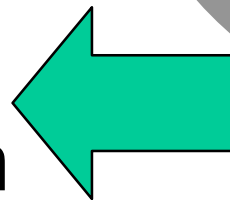
- Ask the customer
- Understand your customer's business
- Identify trends in the market
- ...

„All the right moves“ C. C. Markides, Harvard Business School Press, 1999

Strategie-Prozesse: Komplexität und Dynamik steuern



**Wissen aufbauen,
schneller reagieren**

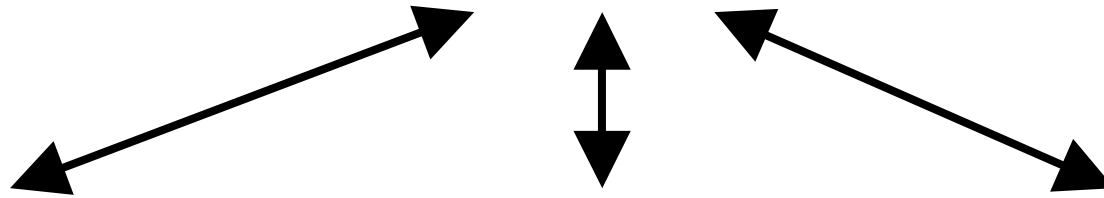


Dialog auf allen Ebenen

Ebene	Partner	Themen	Erfolgsfaktoren	Wissensbasis
Strategie	GL, Marketing, CIO, IT-Chef	Produktstrategie, SIP, Projektportfolio	Visionäres Denken, Businesskenner, Vernunft	Marktkennntnisse, Business- kenntnisse, Fähigkeiten IT
Prozesse	Account- Produkt- manager, Prozess- owner, PL	Produktdesign, Prozessdesign, IT-Design	Gemeinsame Sprache, Techn. Machbarkeit	Musterlösungen, Projektbeispiele, Methodik-HB
Technik	User, Service- team, System- technik, Betrieb	Verarbeitungsaufträge, Problem- meldungen, Change-Requests	Anwendungs- kenntnisse, Verständnis für User, Verfügbarkeit	Anwendungs- HB, Betriebs-HB, FAQ-DB

Risk-Management und Prozesse

Operative Risiken



Transaktionsrisiken

- Fehlerhafte Ausführung
- Fehlerhafte Verbuchung
- Ungenügende rechtliche Dokumentation
- usw.

Kontrollrisiken

- Unbemerkte Limitenüberschreitung
- Handel ohne Berechtigung
- Geldwäscherei
- usw.

Systemrisiken

- SW-Entwicklungsfehler
- Fehlerhafte Kalkulation der Marktwerte
- Fehlende Sicherheitsplanung
- usw.

Prozessintegration: Versicherung

Situation:

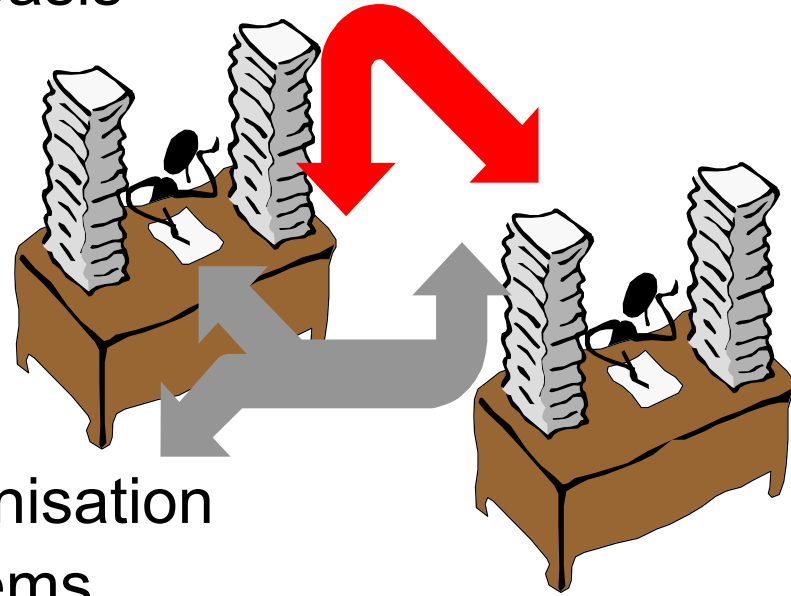
- Starkes Wachstum der Kundenbasis
- Folgen:
 - Überforderter Kundendienst
 - Chronische Rückstände

Vorgehen

- Prozessanalyse
- Prozessumgestaltung & Reorganisation
- *und* Einsatz eines Imaging-Systems

Nutzen

- Rückstau gelöst: *Kunden werden sofort bedient*
- Aufwand pro Kunde und Vorfall kleiner



Prozessintegration mit Kunden

Indem Sie Ihre Abläufe optimieren, sparen Sie Zeit und Geld und erhöhen Ihre Kompetenz gegenüber Ihren Kunden !

Im D-net sind alle Schritte integriert:

- Kein mühsames Zusammensuchen der Informationen aus Katalogen und technischen Unterlagen
- Saubere, professionelle Offerten und Rechnungen
- Keine Terminprobleme mehr
- Direkte Bestellauslösung
- Mit der Garagen-Software-Schnittstelle übernehmen Sie die generierten Offerten und Rechnungen auf einfachste Weise in Ihr System

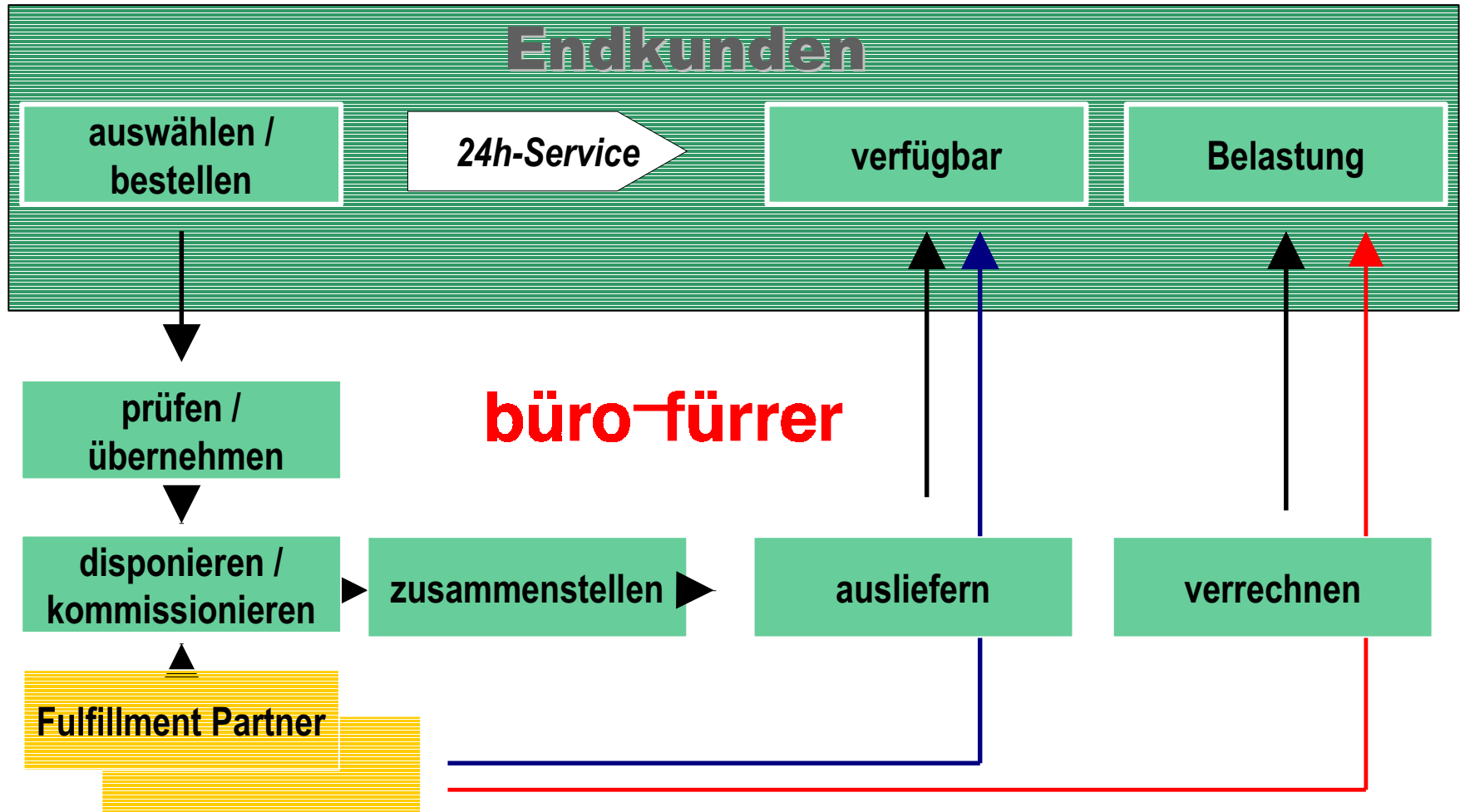
Mit dem D-net haben Sie Zugriff auf:

- Alle in die Schweiz importierten Fahrzeuge (über 13'000 Typen)
- Über 1,5 Mio Ersatzteilverknüpfungen
- Arbeitszeiten und Servicedaten für über 10'000 Fahrzeugtypen

Übrigens..... das D-net steht Ihnen weiterhin kostenlos zur Verfügung

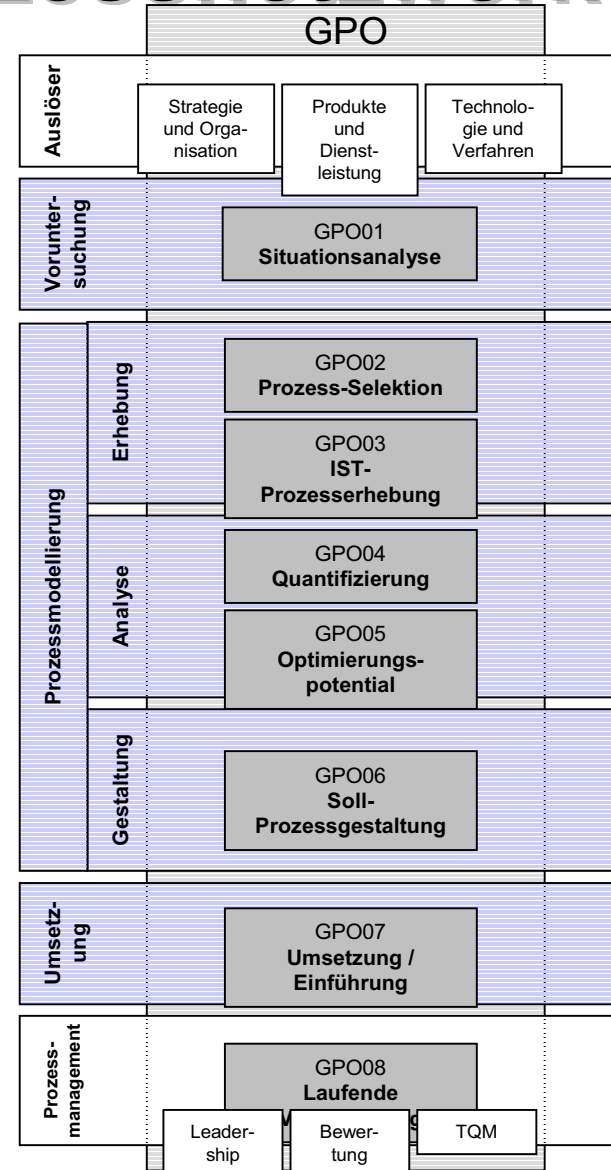
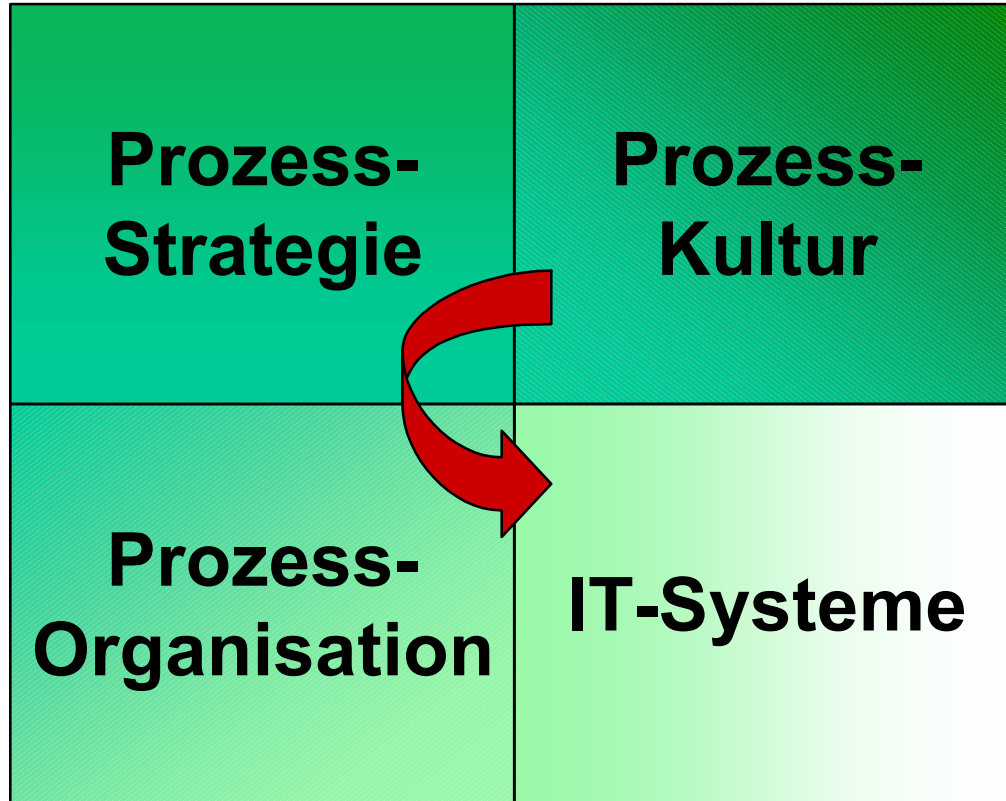
Hotline 01/805 24 07 **Derendinger**

Prozessintegration mit Lieferanten



Das „desk-to-desk“ Konzept von Büro-Fürrer.
www.fuerrer-direct.ch

Vorgehen zu einem Prozessnetzwerk



Durch Prozessintegration die Unternehmensleistung steigern

Gute, gut ausgebildete, erfahrene Menschen arbeiten lassen

- **Pilotieren, lesen, versuchen**
 - **Prozessmodelle, Arbeitsweisungen usw. pflegen**
 - **Schulen, trainieren, coachen**
 - und
 - **Veraltetes vernichten**
- **Prozesse entwickeln**
 - **Prozesswissen festhalten**
 - **Wissen verbreiten**
 - **Veraltete Prozesse aufgeben**

Prozesswissen und Best-Practices sicherstellen

Leistungssteigerung durch Systematik:

- Methodikhandbücher
- Businessmodelle
- Prozessbeschreibungen
- Fallbeispiele sammeln

Standards/Referenzmodelle:

- ISO 15504 (SPICE)
- IDES (SAP)
- Referenzmodelle für IT-Organisationen (ITIL)
- Bankprozesse?



Lessons learned

Prozessstrategie

Prozesskultur

- Grips vor Clicks
- Prozessintegration ist eine Kulturfrage
- Top Management ist nicht überzeugt

Prozessorganisation

IT-Systeme

- GPO Programme enden nie
- Vorgehenssystematik falsch angewendet
- Systeme speichern nur explizites Wissen
und
- Echte Integration ist noch rar

“Finnegan, begin again“

James Joyce

**„...obsoleting what you know
before others obsolete it
and profit by creating the
challenges and
opportunities others haven't
even thought about“**

BRINT Institute, U.S.A.