

SUCCESS STORY

Investitionsschutz dank Income Suite

Ausgangslage

Ganz im Sinne des Zitats von L. Platt, Hewlett-Packard "Wenn wir wüssten, was wir wissen, dann wären wir dreimal so produktiv", wurde in einem Projekt, wo es um das Schaffen einer prozessorientierten Organisation ging, für die nachhaltige Dokumentation auf Empfehlung der Zürcher Unternehmensberatung Vitus die "Income Suite" eingesetzt.

Beim Projektowner handelte es sich um die Basellandschaftliche Pensionskasse (BLPK), eine schlanke Schweizer Firma nach öffentlichem Recht. Im Vordergrund der Projektziele standen die Aspekte Kundenzufriedenheit, Prozessoptimierung, Internes Kontrollsystem und Profitabilität. Das Primat lag bei der Kundenorientierung im Sinne modernen Prozessdenkens.

Dokumentation mit Investitionsschutz

Von Beginn an stellte sich die Frage nach der optimalen Lösung für das Dokumentieren der Prozesse und übrigen Organisationsobjekte. Die weitverbreitete, selbst von ausgewiesenen Experten oft eingesetzte Methode, die Aufzeichnungen mittels Text- oder konventionellen Graphik- oder Flowchart-Programmen zu dokumentieren, konnte nicht empfohlen werden, weil sich diese Programme durch systeminhärente und im projektspezifischen Kontext ausdrücklich unerwünschte Redundanz auszeichnen. Deshalb richtete sich das Augenmerk auf spezialisierte Software Werkzeuge, die gegenüber einer reinen Dokumentation mittels Office-Applikationen entscheidende Vorteile besitzen:

- Die Dokumentation wird in einen übergeordneten Gesamtzusammenhang gebracht, was eine permanente Qualitätskontrolle ermöglicht.
- Alle Abläufe können auf Konsistenz überprüft werden.
- Alle Zusatzinformationen (Beschreibungen, Notizen,...) sind den einzelnen Objekten eindeutig zugeordnet.
- Änderungen sind sofort in der gesamten Dokumentation berücksichtigt.
- Instruktionsschemata für Prozesse werden automatisch erstellt.
- Relationsübersichten jeglicher Art werden automatisch aus den Detaildaten generiert.
- Publikationen sind auch über Webserver möglich.

Der Projektowner liess sich von den erläuterten Vorzügen, die die Qualität von Prozess- und Organisationsmodellen erheblich verbessert, überzeugen und initiierte in der Folge ein Evaluationsverfahren.

Income Suite geht als Siegerin hervor

Nachdem eine grosse Vielfalt von Werkzeugen zur Unternehmensmodellierung auf dem Markt angeboten werden, galt es, ein optimales Produkt auszuwählen. Grossen Wert wurde u.a. auf einfache Bedienung gelegt, um dem Projektowner die Wartung nach Projektende zu vereinfachen (Know-how Transfer). Im Rahmen einer

Nutzwertanalyse wurden die folgenden Beurteilungskriterien angewandt:

- Anerkennung und Verbreitungsgrad unterstützter Methode(n)
- Funktionsumfang
- Prozessbeschreibung / Dokumentation
- Unternehmensmodellierung / Simulation
- Konsistenzprüfung / Vollständigkeitsprüfung
- Risiko-Management bzw. Analyse
- Unterstützung gängige & zeitgemäße Output Formate / Eignung als QHB / Intranet
- Einfachheit der Nutzung für Spezialisten
- Einfachheit der Nutzung für Benutzer
- Ausbildungsmöglichkeiten in Reichweite
- Unterstützung / Support in Reichweite
- Marktverbreitung
- Kosten

Aus der Evaluation ging die Income Suite als eindeutige Siegerin hervor. Die Income Suite ermöglicht den Einsatz der jeweils nötigen Komponenten zu einem günstigen Preis. Nichtsdestotrotz bleibt ein Entwicklungspfad mit allen denkbaren Möglichkeiten auf Basis eines konsistenten Aufbaukonzeptes stets offen. Der technologische Kern des Konzepts ist die Oracle Datenbank, welche die integrierende Drehscheibe der Gesamtlösung bildet und auch bei Funktionserweiterungen der Basislösung mittels Zusatzmodulen für die angestrebte, fortwährende Datenkonsistenz sorgt.

Income Suite im praktischen Einsatz

Unter Mitwirkung aller Beteiligten gelang es, das neue Prozessmodell zu vereinfachen und in Income Suite vorzüglich auf bis zu 5 Prozessebenen zu dokumentieren. Auf der obersten Prozessebene, die sog. Prozesslandkarte, wurde die in der Income Suite standardmässig enthaltene Maske an das gewählte Geschäftsmodell angepasst (vgl. Abbildung 1).

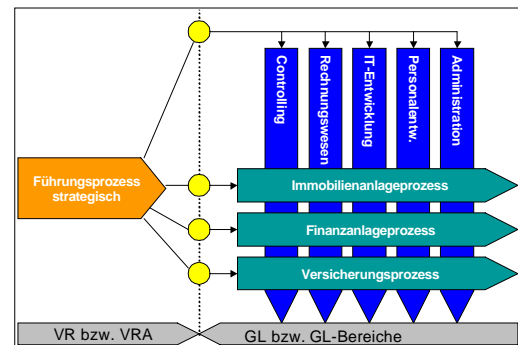


Abb. 1: Prozesslandkarte

Die türkisfarbenen Prozesse stellen die Leistungsprozesse und die blauen die Supportprozesse dar. Vorgelagert ist der strategische Leitungsprozess, der in strategische Vorgaben (gelbe Punkte) an die erwähnten Leistungs- und Supportprozesse ausmündet. Die folgende Abbildung zeigt stellvertretend den Versicherungsprozess als Kontextdiagramm des strategischen Leitungsprozesses.

Der Prozess startet mit den strategischen Vorgaben (vgl. Abbildung 2).

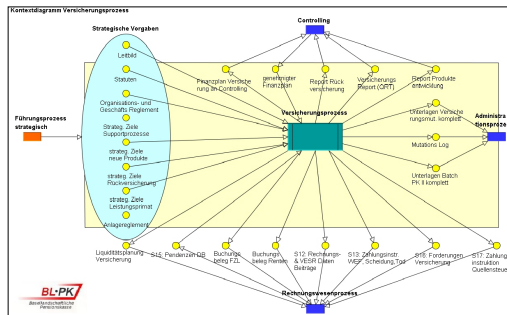


Abb. 2: Versicherungsprozess auf Kontextebene

Income Suite wurde aber nicht nur für das reine Dokumentieren der neuen Prozesse eingesetzt, sondern auch für das Katalogisieren der erforderlichen HR und IT Ressourcen, der Rollen und des Wissens. Die Verbindung zwischen Ablauf- und Organisations- resp. Strukturmodell erfolgte indirekt über die Relation zwischen den Rollen und den Ressourcen, indem einer jeden Ressource (konkrete Person) alle die von ihr wahrgenommenen Rollen zugeordnet wurden.

Nutzen der Income Suite

Mit der Income Suite steht dem Projektowner ein Werkzeug zur Verfügung, das das fortwährende Dokumentieren der Prozess- und Organisationsanpassungen aufs Beste unterstützt, da die Gesamtkonsistenz des Prozessmodells stets gewährleistet bleibt. Bei Einsatz von einschlägigen Office Paketen wäre die Sicherung der Datenqualität mit vernünftigen Arbeitsaufwand kaum zu bewältigen.

Der Inhalt der Income Suite lässt sich z.B. auch für Archiv- oder Revisionszwecke auf sehr flexible Art und Weise auswerten und im .doc Format exportieren. Es lassen sich aber auch jederzeit Berichte zu den unterschiedlichsten Fragestellungen ad hoc erstellen. Dadurch wird die Income Suite von der Belegschaft und den Kontrollorganen gleichermassen geschätzt und rege benutzt.

Vitus GmbH

Seit 1995 befasst sich Vitus mit Business Process Reengineering. Der langjährige, internationale Erfolg beruht auf umfassender Führungs- und Branchenerfahrung, sowie auf nachhaltiger Kundenzufriedenheit.

Vitus GmbH
Luppenstr. 3, Postfach
CH-8320 Fehraltorf
Tel. +41 (0)44 954 24 24
www.vitus.ch