

Die Kroschke Gruppe macht mit Intellior große Schritte auf dem Weg zur „Lernenden Organisation“



„Dank der benutzerfreundlichen Bedienbarkeit von Aeneis und der inhaltlichen Hilfestellung von Intellior konnten wir durch das GECKO-Projekt eine Effizienzsteigerung um 10 Prozent erzielen. Der Aufwand für die Einführung neuer Kundenprozesse reduzierte sich sogar um bis zu 30 Prozent.“

Ralf Schubert, Projektmanager, DAD Deutscher Auto Dienst GmbH

„Wir hatten hohe Anforderungen, weil wir eine BPM-Lösung für die gesamte Unternehmensgruppe suchten. Aeneis ging als Sieger hervor, weil es einerseits durch eine hohe Funktionalität besticht und sich andererseits gleichzeitig in einem passenden preislichen Rahmen für unser mittelständisches Unternehmen bewegt.“


Sabine Wunsch, Bereichsleiterin Projekte, Prozesse, Services, Christoph Kroschke GmbH



Kroschke

Management Summary

Dank der Einführung von Business Process Management (BPM) mit Softwareunterstützung durch das BPM-Tool „Aeneis“ wurden viele Ziele erreicht, wie etwa die Stärkung der Prozessverantwortung von Führungskräften, die Speicherung von Prozesswissen zur Know-how-Sicherung, die Risikominimierung bei Fluktuation sowie die Integration wichtiger Dokumentationen von Revision und Qualitätsmanagement. Kurz: Das Unternehmen ist sich seiner Prozesse nun „bewusster“, kann auf interne oder externe Veränderungen rascher sowie qualitativ hochwertiger reagieren und sich innovativ weiterentwickeln. Dadurch können wir unsere Marktführerschaft auch zukünftig behalten.

 **Kroschke Gruppe** Die Christoph Kroschke GmbH ist der führende Servicepartner in Deutschland für nichttechnische Dienstleistungen rund um das Kraftfahrzeug. Das Unternehmen bietet seinen Kunden modular aufgebaute Servicepakete aus einer Hand. Zum umfangreichen Portfolio gehören Kennzeichen, Zulassungsservices und Überführungen ebenso wie Analyse- und Beratungsangebote sowie weitere innovative Dienstleistungen. Die Angebote richten sich an Autohäuser und Unternehmen mit Fuhrpark sowie an Privatpersonen. In die Leistungsangebote der Christoph Kroschke GmbH fließen auch die Erfahrungen der DAD Deutscher Auto Dienst GmbH ein. Das Tochterunternehmen der Christoph Kroschke GmbH ist seit 1998 auf individuelle, IT-gestützte Prozesslösungen rund um die Verwaltung großer Fahrzeugbestände zum Beispiel für Autohersteller, Vermieter oder Flottenbetreiber spezialisiert. Diese Synergie-Effekte kommen unmittelbar dem Kunden zugute.

Durch die Einführung von Business Process Management (BPM) mit Intellior entsteht die Basis für eine „Lernende Organisation“, die für die Zukunft bestens aufgestellt ist

Die verbesserte Transparenz der Unternehmensabläufe sichert das Know-how, erleichtert die Einarbeitung neuer Mitarbeiter und verringert den laufenden Arbeitsaufwand um geschätzte zehn Prozent. Bei der Einführung neuer Prozesse reduziert sich der Aufwand sogar um bis zu 30 Prozent. Neben dem reinen Prozesswissen wird auch das Prozessbewusstsein für vor- und nachgelagerte Prozesse gestärkt. Das Verantwortungsbewusstsein der Mitarbeiter für den Gesamtprozess wirkt positiv auf die gesamte Unternehmenskultur.

AUSGANGSSITUATION UND ZIELE

Ziel war es, Prozesse zu standardisieren, transparent zu machen und Know-how zu sichern

Die Impulse zur Einführung des Business Process Managements (BPM) bei der Christoph Kroschke Unternehmensgruppe kamen von verschiedenen Seiten, u.a. von der Deutscher Auto Dienst GmbH (DAD). Das Dienstleistungsunternehmen für individuelle Prozesslösungen rund um die Fahrzeugein- und -aussteuerung erkannte 2010, dass die Dokumentation der kundenindividuellen Prozesse standardisiert werden musste. Denn bis zu diesem Zeitpunkt gab es für die Verwaltung kein System, die Produkte der DAD GmbH zu optimieren und zu entwickeln. Aufgrund der hohen Komplexität der Geschäftsprozesse stand die Nutzung eines BPM-Tools außer Frage.

Zudem kam es 2011 in der Christoph Kroschke GmbH zu einer Reorganisation der Unternehmenszentrale und des Außendienstes. Aus der Umstrukturierung resultierte Fluktuation. Mitarbeiter erhielten veränderte oder völlig neue Aufgabenfelder, Führungsverantwortungen wechselten. Dieser Umstand rückte eine Frage in den Vordergrund: Wie können wir unser Know-how sichern?

Diese Herausforderungen der beiden Unternehmen führte im September 2011 zu dem Projekt GECKO. Das Akronym steht für „Geschäftsprozesse bei der Christoph Kroschke Gruppe Organisieren“. Ziel war es:

- die Prozessverantwortung der Führungskräfte zu stärken,
- das Prozesswissen zur Know-how-Sicherung und Risikominimierung bei Fluktuation zu speichern,
- allen Mitarbeitern eine Prozessunterstützung zu geben,
- eine höhere Transparenz innerhalb der Unternehmensabläufe zu erreichen,
- wichtige Dokumentationen des Qualitätsmanagements zu integrieren und
- die IT-Struktur mit sinnvoller Verknüpfung zu den Geschäftsprozessen darstellen zu können.

AUFGABENSTELLUNG UND EVALUIERUNG

Aeneis empfiehlt sich als Mittelstandslösung mit hoher Funktionalität

„Es ist bereits eine Herausforderung, ein passendes BPM-Tool für nur ein Unternehmen zu finden. Wir suchten eines für eine ganze Unternehmensgruppe,“ sagt die Projektleiterin Sabine Wunsch. Die Verantwortlichen hatten rund 60 Einzelanforderungen, die es möglichst mit einem einzigen BPM-Tool zu realisieren galt. Aufgrund der hohen Anzahl der Anforderungen und ihrer unterschiedlichen Wichtigkeit bot sich ein Scoring-Modell zur Bewertung der verschiedenen BPM-Tools an. Auf Grundlage der Scoring-Ergebnisse wurden sechs Produkte verschiedener Anbieter getestet. Besonders wichtig war dem Projektteam, dass das jeweilige BPM-Tool:

- BPMN als Notation zur einheitlichen Darstellung von Abläufen verwendet,
- eine Webportalfunktion besitzt,
- die Darstellung von SAP-Transaktion, SAP-Tabellen und eingesetzten IT-Systeme ermöglicht,
- prozessrelevante Unterlagen wie Checklisten, Formulare, Anweisungen, etc. Prozessen zuordenbar macht,
- ein integriertes Benutzerrechte- und -rollensystem besitzt, durch das Sichtbarkeiten gesteuert werden können und
- Abhängigkeiten und Interdependenzen zwischen Prozessen darstellen kann.

Aeneis empfahl sich durch seine hohe Funktionalität und bewegte sich gleichzeitig in einem preislichen Rahmen, der zur Christoph Kroschke Gruppe als mittelständischem Unternehmen passte. Die Ergebnisse des Scoring-Modells wurden durch die Studie „Prozessmodellierungswerkzeuge“ des unabhängigen Business Application Research Center (BARC) validiert.

INTELLIOR-LÖSUNG UND PROJEKTANSATZ

Die Projektbegleitung durch Intellior-Consultants erübrigt weitere externe Berater

Die Kroschke Unternehmensgruppe entschied sich für eine Aeneis MultiUser-Version, die mehrere gleichzeitige Zugriffe erlaubt. Ergänzt wird die Lösung durch eine SAP-Schnittstelle und die Zusatzkomponente KVP-Modul. Mit Hilfe des Aeneis-BPM-Portals werden die in Aeneis modellierten Prozesse für alle berechtigten Mitarbeiter sichtbar gemacht. Zur optimalen Identifikation der Mitarbeiter mit diesem Portal wurde es in Anlehnung an den Namen des gesamten BPM-Projektes „GECKO-Portal“ genannt.

Know-how und Personalressourcen für die BPM-Einführung waren in der Unternehmensgruppe Kroschke vorhanden. Die Intellior AG hat die Projekteinführung vollumfänglich inhaltlich und methodisch begleitet. Das Consulting von Intellior bezog sich insbesondere auf das Modell-Setup, die Erstellung des Modellierungsleitfadens sowie die attraktive Anpassung der Inhalte im BPM-Portal GECKO an die Kroschke-Welt. „Dank der benutzerfreundlichen Bedienbarkeit von Aeneis und inhaltlicher Hilfestellung durch Intellior konnten wir das GECKO-Projekt ohne weitere externe Berater durchführen,“ berichtet Sabine Wunsch. Die Intellior-Berater haben als Sparringspartner zusätzliche Impulse gegeben, die Aktivitäten überprüft, Ergebnisse verifiziert und Feedback gegeben. So konnte das gesamte Projekt immer weiter professionalisiert werden.



Die Modellierungsoberfläche des BPM-Tools Aeneis.

VORGEHENSWEISE UND MEILENSTEINE

Umfassende Unternehmensabbildung als Basis für eine „Lernende Organisation“

Die Einführung von BPM bei der Christoph Kroschke GmbH und der Deutscher Auto Dienst GmbH erstreckte sich über den Zeitraum September 2011 bis März 2013. Die Projektinitialisierung begann mit der Anwenderschulung für Aeneis. Von September 2011 bis Februar 2012 wurden mit Unterstützung durch Intellior Initial-Workshops zur Festlegung der Projektziele durchgeführt sowie Setup-Workshops, in denen Datenmodell und Datenschema einschließlich des Rechtsmanagements definiert wurden. Parallel dazu hat man die technischen Voraussetzungen geschaffen, damit im Anschluss an die Workshops die Prozessaufnahme erfolgen konnte.

Das Vorgehen während der Einführungsphase war mustergültig. Die Prozesse wurden für jeden Bereich identifiziert, eingeordnet und nach der Prozessaufnahme dokumentiert. Es wurden die Prozessverantwortlichen und auch die verwendeten IT-Systeme bzw. -Anwendungen festgehalten. Dabei wurde darauf geachtet, den Blick auf die Prozesskultur innerhalb der Unternehmenskultur zu bewahren. Der Aufbau des Unternehmensmodells ging über die reinen Prozessabbildungen und Organisationsstrukturen weit hinaus. Der Inhalt erstreckte sich von den SAP-Transaktionen und ihren Prozessverknüpfungen bis hin zu den ebenfalls integrierten Verbesserungsvorschlägen. Durch diesen umfassenden Ansatz wurde ein vollständig integriertes Unternehmensmodell geschaffen.



Das Aeneis-BPM-Portal wurde als GECKO-Portal komplett an die Kroschke-Welt angepasst.

ERGEBNISSE UND NUTZEN

Die ursprünglichen Projektziele wurden in vielen Punkten weit übertroffen

„Wir haben unsere gestellten Projektziele in vollem Umfang erreicht und sogar zusätzliche Benefits erzielt,“ erklärt Sabine Wunsch zufrieden. Über das GECKO-Portal als Webplattform zur Prozessdarstellung haben alle Mitarbeiter Zugriff auf den aktuellen Stand der Geschäftsprozesse. Sie können somit in neuen Tätigkeitsbereichen strukturiert arbeiten und entwickeln ein Prozessdenken, da das Verständnis für vor- und nachgelagerte Tätigkeiten geweckt wird und dies ein Verstehen des gesamten Prozesses ermöglicht. Zudem sind strategische und operative Ansprechpartner gegeben, wodurch inhaltliche und funktionale Fragen innerhalb von Prozessen zeitnah ohne hohen Rechercheaufwand geklärt werden können.

Die anfängliche Arbeit mit den Prozessdarstellungen verbesserte die Kommunikation sowie die Transparenz der Prozesse und verringerte den Arbeitsaufwand für Prozessoptimierungen um 10 Prozent. Bei der Einführung neuer Prozesse einschließlich der Modellierung von Soll-Prozessen reduzierte sich der Arbeitsaufwand sogar um bis zu 30 Prozent. Diese Werte haben die Prozessbeteiligten aus der Erfahrung der Vergangenheit geschätzt. Über eine SAP-Integration (Export von Z-Tabellen, BAPI's, Transaktionen) und deren Bezug zu Prozessen wurde die Entwicklung des SAP-Systems enorm erleichtert. Die Fehlerrate bei Neuerungen, gemessen an den Anfragen innerhalb des Ticket-Systems, konnte um circa 20 Prozent reduziert werden.

Die Rezertifizierung des Qualitätsmanagementsystems nach ISO 9001:2008 konnte mit den Prozess- und Verfahrensdokumentationen aus dem GECKO-Portal als alleiniger Informationsquelle im Jahr 2014 erfolgreich durchgeführt werden.

Mit Hilfe des KVP-Moduls von Aeneis können die KVP-Teams erkannte Optimierungspotenziale konkreten Prozessen zuordnen und betroffene Dokumente und IT-Systeme referenzieren. Dabei ist es möglich, inhaltlich zusammengehörige oder identische KVPs zu bündeln und gemeinsam zu bearbeiten. Das wiederum reduziert den Arbeitsaufwand. Die digitale Bearbeitung von Verbesserungsvorschlägen spart Zeit und verbessert die Qualität der Umsetzung. Umsetzungsverantwortliche werden per Email über ihre Aufgaben benachrichtigt und Freigaberegungen stellen eine strukturierte Abarbeitung sicher, sodass kein Verbesserungsvorschlag verloren geht und jederzeit der Stand der Umsetzung überprüft werden kann.

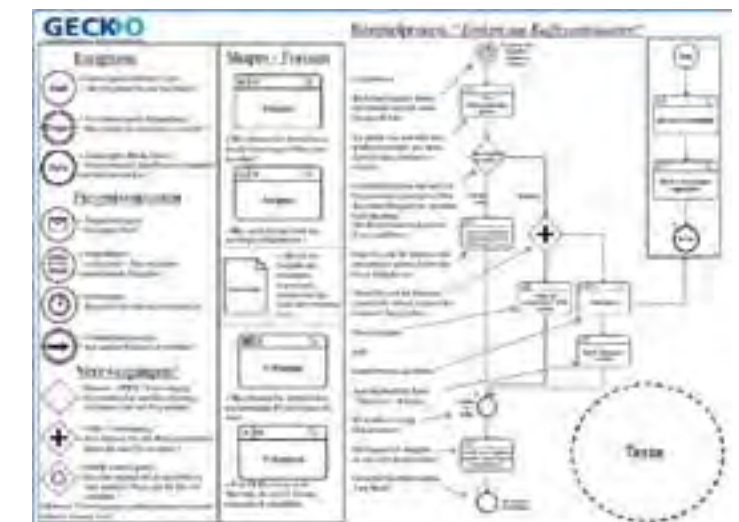
NÄCHSTE SCHRITTE UND VISION

„Wir haben Prozesse definiert, dokumentiert, analysiert und verbessert – jetzt wird gemessen!“

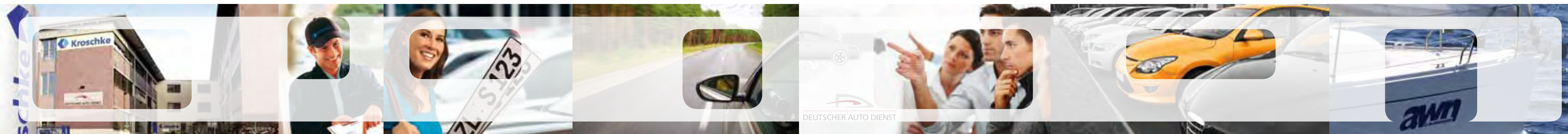
Die zukünftige Herausforderung wird die Konzeption und Implementierung eines prozessbezogenen Kennzahlensystems sein. Mit Aeneis ist man nun in der Lage, die Kennzahlen in Bezug auf die Prozessziele zu entwickeln, zentral zu dokumentieren und ihre Erhebungspunkte innerhalb der entsprechenden Prozesse zu markieren. Eine Prozessleistungsmessung soll das betriebliche Kennzahlensystem um qualitative Dimensionen wie Zeit, Qualität und Mitarbeitermotivation erweitern. Das wird der Christoph Kroschke Gruppe helfen, sich den Kunden- und Mitarbeiterbedürfnissen kontinuierlich weiter anzupassen.

Um ein weiteres Zusammenwachsen der Unternehmen zu unterstützen, ist man in der Unternehmensgruppe bestrebt, zusätzliche IT-Elemente im Prozessmodell abzubilden und die Verzahnung der Prozessstrukturen des DAD und der Christoph Kroschke GmbH in einem Modell weiter voranzutreiben.

Geplant ist weiterhin, den KVP-Teams durch Wertstromdarstellungen einen ganzheitlichen Blick auf die Prozessänderungen zu bieten, um so die Prozessoptimierung zu professionalisieren.



Mitarbeiterorientierte GECKO-Einführung: Eine Schreibtischunterlage erläutert BPM-Grundlagen mit dem Beispielprozess „Tanken am Kaffeeautomaten“.



Intellior macht die Kroschke Gruppe noch erfolgreicher und unterstützt gerne auch Ihr Unternehmen

Geschäftsprozessmanagement-/ BPM-Lösungen für Ihren Erfolg

Die Intellior AG ist ein umfassender BPM-Lösungsanbieter für die verschiedensten Aufgabenstellungen rund um das Thema Geschäftsprozessmanagement. Seit rund 20 Jahren ist Aeneis, das vielfach ausgezeichnete, universelle BPM-Profi-Tool, bei mehr als 1.000 Unternehmen aller Branchen und Größenordnungen erfolgreich im Einsatz – vom Dax-Konzern über Mittelstandsunternehmen bis hin zum Kleinstbetrieb. Brainware ist das partnerschaftlich-lösungsorientierte BPM-Consulting. Mit ganzheitlichem Ansatz, vielschichtiger Methodenkompetenz, pragmatischem Vorgehensmodell und langjähriger Projekterfahrung unterstützen wir unsere Kunden dabei, selbst komplexeste BPM-Herausforderungen souverän zu meistern. Durch Brainware und Aeneis ermöglichen wir unseren Kunden, die Vorteile konsequenter Geschäftsprozessmanagements optimal zu erschließen, dessen Nutzen dauerhaft zu entfalten und die erfolgreiche Unternehmenszukunft nachhaltig zu sichern.



intellior.ag

intellior AG
Businesspark Stuttgart
Zettachring 12 | 70567 Stuttgart DE
Fon: +49. 711. 68 68 93-0
Fax: +49. 711. 68 68 93-299
info@intellior.ag | www.intellior.ag

Mit Intellior werden Prozesse einfach besser.

Infoline: 0700 - i n t e l l i o r
0 7 0 0 - 4 6 8 3 5 5 4 6 7

(Anruf 0,12 Euro pro
Minute aus dem Festnetz
der Deutschen Telekom)

www.prozesse-einfach-besser.de