

## IT-Prozessmanagement

### Projektsteckbrief:

Auftraggeber: Infrastruktur-Management  
Projekt: IT-Prozessmanagement  
Branche: Finanzdienstleistung  
Projektart: Prozessberatung  
Zeitraum: Jan. – Mai 2008  
Aufwand: 5 Monate

### Projektbeschreibung:

Auf Grund der steigenden Anforderungen bezüglich Flexibilität und Performance an das Bestellwesen rund um den IT-Arbeitsplatz wurde ein Projekt nach ‚SixSigma‘ Vorgaben zur Verbesserung der IT-Orderprozesse ins Leben gerufen.

Resultierend aus einer durchgeführten Umfrage im breiten Kundenkreis wurden ein Net Promoter Score ermittelt und die spezifischen Kundenanforderungen aufgenommen, um das neue Prozessmodell daran auszurichten.

### Herausforderung:

Nach der Analyse der Ist-Prozesse wurden diese den Kundenanforderungen gegenübergestellt. Dadurch konnten deutliche Diskrepanzen aufgezeigt werden, u.a. hohe Lieferzeiten auf Grund umständlicher Prozessschnittstellen zwischen Lieferanten und Kunden, sowie geringe Transparenz des Bestellprozesses gegenüber dem Endanwender.

Nachdem verschiedene Möglichkeiten zur Abdeckung der Kundenanforderungen konzipiert und geprüft worden waren, sollten geeignete Lösungen in einen Soll-Prozess umgesetzt werden. Obwohl dies deutliches Optimierungspotenzial offenbarte, wurde den geplanten Veränderungen, die einen großen Kundenkreis betrafen, mit Widerstand und auch Ablehnung begegnet. Daher wurden einzelne Kundenkreise schrittweise über ein Testfeld an die neuen Prozesse heran geführt und diese gleichzeitig und für den Kunden spürbar seinen Bedürfnissen angepasst.

### Erfolg:

Unter anderem wurde ein mehrsprachiges und einheitliches Bestellformular eingeführt, das auf eine Datenbank zur Verwaltung der Bestellungen aufsetzte. Des Weiteren wurde die Bestellanwendung an das weltweite Firmen Intranet angebunden. Nach der Einführung eines Online-Trackings wurde die Transparenz des Prozesses und somit die Akzeptanz gegenüber dem Kunden maßgeblich verbessert. Durch die Nutzung eines einheitlichen Bestellformulars konnte der Verwaltungsaufwand nachhaltig reduziert werden. Lieferzeiten konnten durch strafferes Controlling und überarbeitete Arbeitsanweisungen in Kombination mit festgelegten Service Level Agreements spürbar verkürzt werden.

Daraus ergaben sich enorme Zeit- und Kostenersparnisse für die Verwaltung von IT-Bestellungen, die nicht nur direkte finanzielle Einsparungen mit sich brachten. Auch die Mitarbeiterproduktivität und -zufriedenheit stieg spürbar, da jedem Mitarbeiter unkomplizierter und schneller ein vollständiger und intakter IT-Arbeitsplatz zur Verfügung gestellt werden konnte.

