

Projektbericht

Die Frage nach den 5 W's im Business Process Management

„Wer macht was, wann, wie und womit?“ ist eine zentrale Fragestellung jeder Unternehmensorganisation. Das Business Process Management befasst sich mit dem Identifizieren, Analysieren, Gestalten und Verbessern von Geschäftsprozessen. Bei der Vielzahl der ablaufenden Handlungen eine sehr komplexe Aufgabe.

Umso mehr, wenn es sich bei diesem Unternehmen um eine Neugründung handelt. Die Aufgabenstellung kam von einem großen ITK-Service-Dienstleister, der mit einer neuen Firma für ITK-Services seine Kundenbeziehungen auf den aktuellen Stand der Technologie bringen wollte. Mit dem Design des Business Process Managements hatte er Double Skill beauftragt.

Top-Herausforderung

„Die gestellte Aufgabe“, so Double Skill-Geschäftsführer Sören Mews, „umfasste die ganze Bandbreite von der Organisation bis hin zur IT-Architektur. Es galt, die ablaufenden Geschäftsprozesse und die einzelnen Prozesslandschaften zu beschreiben, die darunter liegenden IT-Strukturen und Schnittstellen zu definieren.“

Zu den Rahmenbedingungen zählten: Time und Budget nicht unbegrenzt. Erschwerend weiterhin voneinander abweichende Zielstellungen aller Beteiligten, unterschiedliche Ideen und Konzepte, die zusammengeführt werden mussten.“

„Eine Top-Herausforderung“, so Sören Mews.

eTOM und ITIL miteinander verbinden

Kompliziert war die Aufgabe auch dadurch, dass Double Skill für das Prozessmanagement zwei standardisierte Frameworks mitei-

einander verknüpfen musste. Zum einen das bei Telekommunikations- und IT-Dienstleistern gebräuchliche eTOM, das eine transparente Darstellung von Geschäftsprozessen über Unternehmensgrenzen hinweg ermöglicht.

Bei eTOM wird davon ausgegangen, dass Telekommunikations- und IT-Unternehmen häufig Daten austauschen müssen, um über eine Prozesskette hinweg gegenüber einem Endkunden eine Leistung zu erbringen. Der andere Standard war ITIL. Dieser ist im Gegensatz zu eTOM stärker auf die serviceorientierte Erbringung von Dienstleistungen innerhalb eines Unternehmens orientiert.

ITIL ist in eTOM integrierbar bzw. beide ergänzen sich im Sinne eines effizienten ITSM. Dafür mussten zwischen beiden Standards die Prozess-Schnittstellen definiert werden. Im Service-Bereich zum Beispiel helfen die ITIL-Prozesse beim Incident Management, um Störungen zu erkennen und durch SLA-Management schnellstmöglich zu beseitigen. Beim Change-Management stellen sie sicher, dass von Kunden gewünschte Veränderungen effizient gesteuert, mit geringstem Risikoaufwand durchgeführt und kontrolliert werden.

Erfolgreiche Projektrealisierung – die Gründe

Der Auftraggeber wünschte einen möglichst hohen Automatisierungsgrad innerhalb seines Business Process Managements. Dafür wurden durch Double Skill insgesamt fünf Kernprozesse mit definiert und mit gestaltet. Sie umfassen und beschreiben den gesamten end to end Geschäftsprozessablauf.

Beginnend bei der Kundenanfrage, der Produktbereitstellung, Nutzung, Service bis hin zur Kundenbetreuung und Entstörung.

Für Double Skill war diese Aufgabe eine Herausforderung, die erfolgreich gemeistert wurde. Ausschlaggebend dafür waren laut Sören Mews folgende Gründe.

„Unsere Mitarbeiter haben bereits eine Vielzahl von Business Process Projekten sowie Optimierungsprojekte erfolgreich durchgeführt und unterstützt. Sie besitzen gleichzeitig IT und TK-Know-how und verfügen über Kenntnisse zum strategischen Wandel. Unsere Kunden können aus einem reichen Erfahrungsschatz profitieren.“

Double Skill
BusIness Concepts & SoluTions GmbH
Friedrichstraße 133 | 10117 Berlin

Geschäftsführer: Sören Mews

Telefon: +49 30 280 290 – 100

Telefax: +49 30 280 290 - 199

Mail: business@double-skill.com

Internet: www.double-skill.com

