

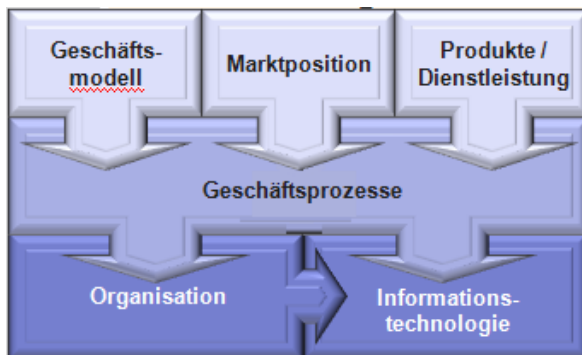
Zentrale Business Services



Business Consulting

Interne Dienstleistung

Jede Unternehmung gründet sich auf ein Geschäftsmodell, hat eine bestimmte Marktposition und bietet Produkte und/oder Dienstleistungen am Markt an.



Die angebotenen Produkte und Dienstleistungen bilden die Kernkompetenzen der jeweiligen Unternehmung ab. Sie sind am Markt sichtbar und werden dort wahrgenommen. Die Kernkompetenzen werden durch die Kern-Geschäftsprozesse umgesetzt.

Zur Unterstützung der Kern-Geschäftsprozesse und zur Administration der Unternehmung sind neben diesen Prozessen eine Reihe von Support- oder Service-Prozessen erforderlich. Ein Beispiel ist der IT-Bereich. Als interner Dienstleister unterstützt er die Organisation bei der Erfüllung der Geschäftsprozesse.

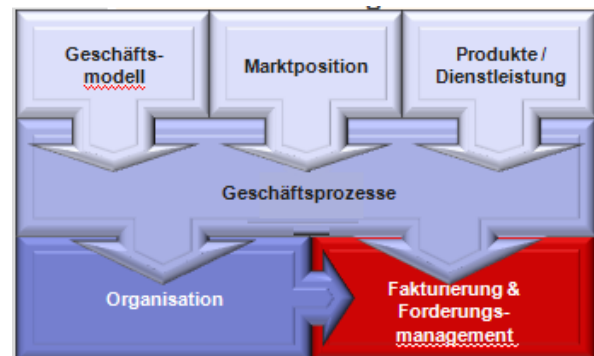
Neben der IT können weitere Support-Geschäftsprozesse zentral organisiert und als interne Dienstleistung angeboten werden. Dies gilt nicht nur für Einzelunternehmungen, sondern ist auch interessant für Firmengruppen und Konzerne.

Vorgehen

Unseres methodisches Vorgehen in Geschäftsprozessoptimierungs- und Organisationsprojekten ist an die Vorgehensweisen der agilen Softwareentwicklung angelehnt. Wir zerlegen die anstehenden Optimierungsaufgaben in kleine effiziente Teilschritte und setzen sie in einem iterativen Prozess sukzessive um.

Hier können interne Dienstleistungen sogar firmenübergreifend bzw. konzernweit etabliert werden.

Neben „Klassikern“ wie Personal und Marketing können Service-Geschäftsprozesse zentral für die gesamte Unternehmung erbracht werden. Ein Beispiel ist die zentrale Fakturierung und das anschließende Forderungsmanagement.



Gerade in Firmengruppen und Konzernen kann dieser Service-Geschäftsprozess so gestaltet werden, dass er schlank und agil die Fakturierung und das Forderungsmanagement für die gesamte Unternehmung abwickelt. Zusätzlich werden Schnittstellen, z.B. zum Controlling, vereinfacht.

Da diese Service-Geschäftsprozesse nicht die Kernkompetenzen der jeweiligen Unternehmung berühren und auch nicht in der Wertschöpfungskette der Unternehmung liegen, kann in einem zweiten Schritt geprüft werden, ob ein solcher Service-Prozess zukünftig von einem externen Dienstleister im Rahmen eines Business Services günstiger, schneller oder mit höherer Qualität übernommen werden kann.

Die Vorteile dieser Vorgehensweise sind:

- Das Risiko von hohem Aufwand (Kosten) zu geringem Nutzen ist minimiert
- Das Risiko einer Fehleinschätzung des Optimierungspotentials ist minimiert
- Verbesserung ist kein einmaliger Schritt sondern eine Abfolge kontinuierlicher kleiner Schritte.



Business Consulting

Zentrale Business Services

Die Methode zeichnet sich durch folgende Merkmale aus:

Kleine Schritte: In kurzer Zeit zum Erfolg „quick wins“

Orientierung am Machbaren: Kleine, einfache Maßnahmen sichern das Verständnis und die Akzeptanz.

Agiles, schlankes Vorgehen: Bedarfsgerecht und angemessen die adäquaten Methodenbausteine zusammenstellen.

Scharfe Zielformulierung: Erreichbare, messbare Ziele definieren.

Systematische Erfolgskontrolle: Integrierter Bestandteil des Vorgehens.



Vorgehen in fünf Schritten:

1. Aufnahme: Welche Prozesse sollen betrachtet werden? Wie sind die Serviceprozesse heute organisiert (zentral / regional)? Welche Anforderungen sind zu erfüllen?
2. Analyse: Welches Optimierungspotential liegt vor? Welche Schnittstellen sind relevant? Wie ist die zukünftige Anwenderstruktur?
3. Konzept: Erarbeitung von Verbesserungsmaßnahmen. Anpassung der Prozesse. Anpassung der Organisation.
4. Umsetzung: Planung der Umsetzung. Vorbereitung der Umsetzung. Test und Qualitätssicherung. Verbesserungsschritt umsetzen. Anwenderbetreuung, Dokumentation.

5. Kontrolle: Messungen durchführen. Abgleich der Messergebnisse mit den definierten Zielen. Beurteilung der Messergebnisse. Maßnahmen ableiten. Dokumentation.

Das Ergebnis

- Schlanke, agile, sich an den Bedürfnissen des Geschäftes orientierende Service-Geschäftsprozesse.
- Durch die Zentralisierung und eine kontinuierliche Bearbeitung entsteht hohes fachliches Know-how.
- Kunden erhalten Rechnungen und Zahlungserinnerungen in einem einheitlichen Layout mit einheitlichen Zahlungsbedingungen etc.
- Automatisierungsmöglichkeiten können besser ausgeschöpft werden.
- Die Schnittstellen zum Berichtswesen und zum Controlling werden vereinfacht.
- Die Geschäftsprozesse können auf Leistungsfähigkeit geprüft und ggf. an einen Business Service Anbieter gegeben werden.

Unsere Leistung

- Projektbegrenzung und Zieldefinition
- Anforderungsanalyse
- IST-Aufnahme der Service- und Support-Geschäftsprozesse
- Potentialanalyse
- Konzepterstellung / Optimierung
- Anpassung der Prozesse
- Anpassung der Organisation
- Test und Qualitätssicherung
- Umsetzung der Verbesserungsschritte
- Erfolgsmessung und -kontrolle