



Transparente Prozesse für alle Mitarbeiter

e-FACT GmbH unterstützt LBS Saar bei der Optimierung und Visualisierung Ihrer Prozesse mittels der iGrafx ProcessSuite

Das beste Prozessanalyse-Tool nützt nichts, wenn die Mitarbeiter nicht auf die Prozesse zugreifen können und das System nicht benutzerfreundlich gestaltet ist. Diese Erkenntnis war es, die bei der LBS Saar zur Überarbeitung des gesamten Prozessmanagementsystems geführt hat. Von Anfang wurden in einem internen Einführungs-Projekt daher Mitarbeiter auf allen Ebenen intensiv miteingebunden. Das Ziel: Eine zentrale Prozessplattform mit der möglichst jedermann auf Anhieb zurechtkommt.

„Die Transparenz der Plattform fördert das Prozessdenken und die Kommunikation unter den Mitarbeitern enorm. Vielen Kollegen und Mitarbeitern ist an dieser Stelle noch einmal bewusst geworden, welche komplexen Zusammenhänge sich eigentlich hinter ihrer täglichen Arbeit verbergen.“

Petra Bill
Projektmanagement
LBS Saar

ZUSAMMENFASSUNG

Fokus

LBS Saar

Herausforderung

Einführung eines intuitiv zu bedienenden Prozessoptimierungstools, das die Möglichkeit bietet Prozesse auf einer frei zugänglichen Plattform zu veröffentlichen. Dadurch soll die Einbindung der Mitarbeiter sowie eine laufende und zeitnahe Anpassung der Prozesse gewährleistet werden.

Lösung

iGrafx® FlowCharter®
iGrafx® Process™
iGrafx® Process Central®
eProcessConverter®

Vorteile

- Einfache Modellierung der Abläufe durch alle Prozessbeteiligten mit dem FlowCharter
- Leicht verständliche Darstellung
- Zentrale Informations- und Kommunikationsplattform mit WebCentral

Der Hintergrund

Schon sehr früh hat die LBS Saar erkannt, wie sich die Nähe zum französischen Nachbarn und die europäische Einigung unternehmerisch nutzen lassen. Das Geschäftsgebiet der Landesbausparkasse erstreckt sich daher nicht nur auf das Saarland – sondern auch Teile Frankreichs werden grenzüberschreitend von der LBS Saar adressiert. Mit dieser strategischen Ausrichtung nach Frankreich steht die LBS Saar im Saarland nicht alleine da, schließlich ist sie eine Abteilung der SaarLB, der deutsch-französischen Mittelstandsbank in der Grenzregion.

Die Herausforderung

Die LBS Saar initiierte bereits vor Jahren ein umfassendes Prozessoptimierungsprojekt auf Basis der ARIS Suite. Hierbei wurden die Kernprozesse der Landesbausparkasse in ihrer Gesamtheit erhoben, analysiert und optimiert. Die Erwartungshaltung des Kunden an das Projektergebnis wurde jedoch nicht umfassend erfüllt. „Zwar konnten wir viele Schwachstellen beheben und durch zahlreiche Verbesserungsmaßnahmen unsere Kosten erheblich reduzieren - aber das reichte uns noch nicht“, wie Petra Bill, Projektmanagerin bei LBS Services resümiert. „So gab es zum Beispiel keinerlei Veröffentlichung der Prozesse auf einer frei zugänglichen Plattform. Dadurch wurden die Abläufe häufig nur einmalig betrachtet und abgelegt. Eine laufende und zeitnahe Anpassung fand praktisch nicht statt. Die Kollegen hatten keinen elektronischen Zugriff auf die erhobenen Prozesse“, ergänzt Frau Bill. Doch gerade die Einbindung der Mitarbeiter genießt einen besonders hohen Stellenwert im Unternehmen. Man war sich darüber im Klaren, dass ein Prozesssystem nur dann langfristig im täglichen Einsatz wird bestehen

können, wenn es den vollen Rückhalt der Anwender hat und möglichst vielen Mitarbeitern zur Verfügung steht.

Die Lösung

Im Jahr 2009 beauftragte die Geschäftsleitung der LBS Saar, Ralf Gebler und Dirk Hoffmann, ein internes Projekt zur Einführung eines Prozessmanagementsystems (PROMAS). Ziel dieses Projektes war es, ein zukunftsfähiges Prozessmanagementsystem im Unternehmen zu verankern.

Nachdem der technische Support für die bislang genutzte ARIS-Version in 2009 auslief, wurde im Rahmen dieses Projektes die Suche nach einem geeigneten Prozessanalyse-Tool zu einer Kernaufgabe. Nach ersten Recherchen und Diskussionen kamen drei Anbieter in die engere Wahl und wurden einer Nutzwertanalyse unterzogen. Bei dem Scoring-Verfahren lag das Hauptaugenmerk auf Faktoren wie Anwenderfreundlichkeit, Komplexität, Support sowie den Kosten.

Bereits an dieser Stelle kristallisierte sich iGrafx als heimlicher Favorit heraus: „Eine Kontaktaufnahme mit unseren Kollegen der LBS Nord, die iGrafx Process bereits im Einsatz hatten und mit dem Tool sehr zufrieden waren, überzeugte uns dann endgültig“, wie sich Petra Bill erinnert. Eine bessere Vergleichbarkeit mit anderen Landesbausparkassen war ohnehin ein weiterer Aspekt, den man sich vom neuen Produkt erhofft hatte.

Für Test und Einführung der iGrafx Small BusinessEdition, bestehend aus dem FlowCharter, Process und dem WebCentral, entschloss man sich zur Zusammenarbeit mit einem erfahrenen iGrafx Platin Solution Partner. Die Kölner Prozessexperten der

e-FACT GmbH hatten schon die iGrafx-Umstellung bei den LBS-Kollegen im Norden erfolgreich begleitet und sind zudem strategischer BPM-Partner des Banken-Dienstleisters VÖB-Service GmbH. Gemeinsam wurde das Projekt initiiert, realisiert und termingerecht abgeschlossen.

Das Ergebnis

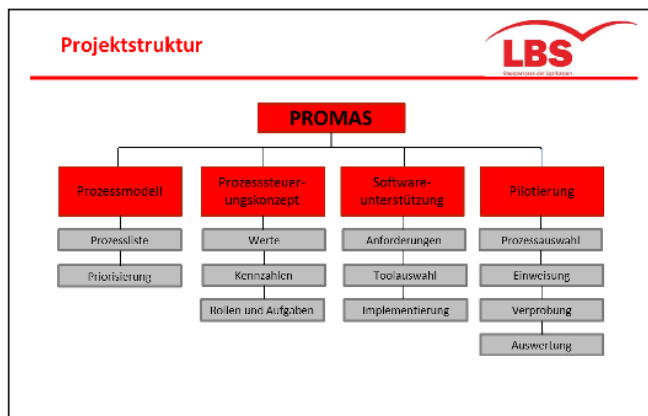
Das Projekt PROMAS ist mittlerweile abgeschlossen und die iGrafx-Lösungen im Arbeitsalltag der Mitarbeiter angekommen. Die Zielvorstellungen und Erwartungshaltungen der LBS Saar wurden dabei voll und ganz erfüllt. So bildete man bereits das gesamte Prozessmodell des Unternehmens 1:1 in iGrafx ab. Besonders erfreulich ist laut Anwendern auch die einfache Modellierung der Abläufe durch alle Prozessbeteiligten mit Hilfe des iGrafx FlowCharters. Seit der Einführung des neuen Systems habe hier auch ein Umdenken in der Arbeitsweise stattgefunden, wie man bei der LBS Saar zu berichten weiß: Die Prozessmodellierung erfolge nun häufig direkt mit dem betroffenen Prozessteam „live am Beamer“. Auf diese Weise sehen die Beteiligten sofort alle Änderungen und können eventuelle Verbesserungsvorschläge direkt einbringen um so bereits eine erste Qualitätskontrolle durchzuführen.

Die Darstellung wird dabei, so ist zu hören, durchweg als leicht verständlich bewertet. Auch das WebCentral als zentrale Informations- und Kommunikationsplattform stößt auf ein gutes Echo. Hier erhalten nun alle Mitarbeiter mit ihrem herkömmlichen Internetbrowser direkten Zugriff auf die Prozesse. Per E-Mail werden sie außerdem auf Wunsch umgehend über Änderungen auf der Plattform informiert.

Eines freut Petra Bill ganz besonders. Die Umstellung hat eine verstärkte Diskussion über Prozesse angestoßen. „Die Transparenz der Plattform fördert das Prozessdenken und die Kommunikation unter den Mitarbeitern enorm. Vielen Kollegen und Mitarbeitern ist an dieser Stelle noch einmal bewusst geworden, welche komplexen Zusammenhänge sich eigentlich hinter ihrer täglichen Arbeit verbergen.“ Damit ist ein erster, wichtiger Schritt hin zur Ablauforganisation getan. „In Zukunft werden wir mit Sicherheit unsere Prozesse laufend aktualisieren – schließlich haben wir bei den Mitarbeitern eine Erwartungshaltung geweckt, die es dauerhaft zu erfüllen gilt.“



Petra Bill
Projektmanagement
LBS Saar



Hauptsitz EMEA

Dr.-Johann-Heitzer-Str. 2
85757 Karlsfeld b. München
Tel.: +49 (0) 8131 3175 100
Fax: +49 (0) 8131 3175 101
info.de@iGrafx.com
www.iGrafx.de

Österreich

Dr. Starke Managementsysteme
Austria GmbH
Fischhof 3
1010 Wien
Tel.: +43 (0) 1 74040 3520
Fax: +43 (0) 1 74040 3522
www.iGrafx.at

Vertretungen in

19 Ländern weltweit:

Weitere Kontaktdaten:
www.iGrafx.de/contact