

FACHARTIKEL

SERVICE- UND WISSENS- MANAGEMENT MIT DER 446 PLATTFORM®

SERVICE- UND WISSENSMANAGEMENT MIT DER 446 PLATTFORM®

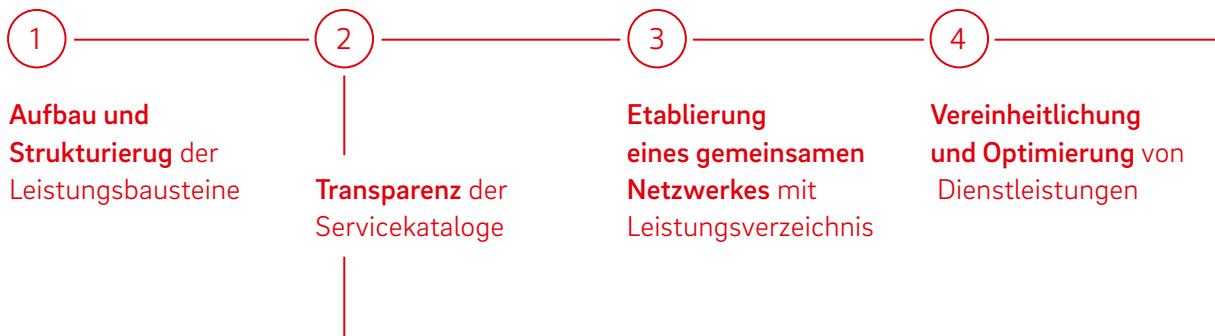
Grössere Organisationen stehen vor anderen Herausforderungen als kleinere Organisationen. Während bei einem kleineren Unternehmen mit 20 Mitarbeitern der Informationsfluss einfacher ist, müssen Konzerne und grössere mittelständische Unternehmen ein Konzept haben, wie sie das Wissen der Mitarbeiter speichern und im Unternehmen sinnvoll verfügbar machen. Das ist häufig ein schwieriger Spagat, denn zu wenige Informationen lähmen die Effizienz einer Organisation genauso wie eine Flut an Informationen. Darum ist Wissensverteilung stets eine Frage der Relevanz: Was für die Lohnbuchhaltung relevant ist, kann für einen Mitarbeiter im Produktmanagement unwichtig sein.

PRAXISBEISPIEL: WIE DIE 446 PLATTFORM® BEI EINEM GROSSKONZERN DIE INTERNEN SERVICES ABBILDET

Für unseren Kunden, einen weltweit agierenden Konzern mit mehr als 10.000 Mitarbeitern, war es das Ziel, Wissen anderen verfügbar zu machen. Speziell ging es um das Wissen über interne Dienstleistungen: Was intern an Leistungen angeboten wird, sollte transparent dargestellt werden und die Prozesse einheitlich sein. Für die Aufgabe hat Isonet zunächst alle relevanten Informationen und Prozesse analysiert und anschliessend eine individuelle Business-Service-Management-Lösung umgesetzt. Die Leistungen wurden in Servicekatalogen zusammengefasst, mit denen die Dienstleistungen der einzelnen Einheiten abgebildet werden. Mit der 446 Plattform® ist nun das gesamte Serviceangebot einsehbar: Die Mitarbeiter haben eine transparente Übersicht, gleichzeitig können Lücken im Service-Portfolio schnell identifiziert werden.

LÖSUNG IM DETAIL

Services abbilden

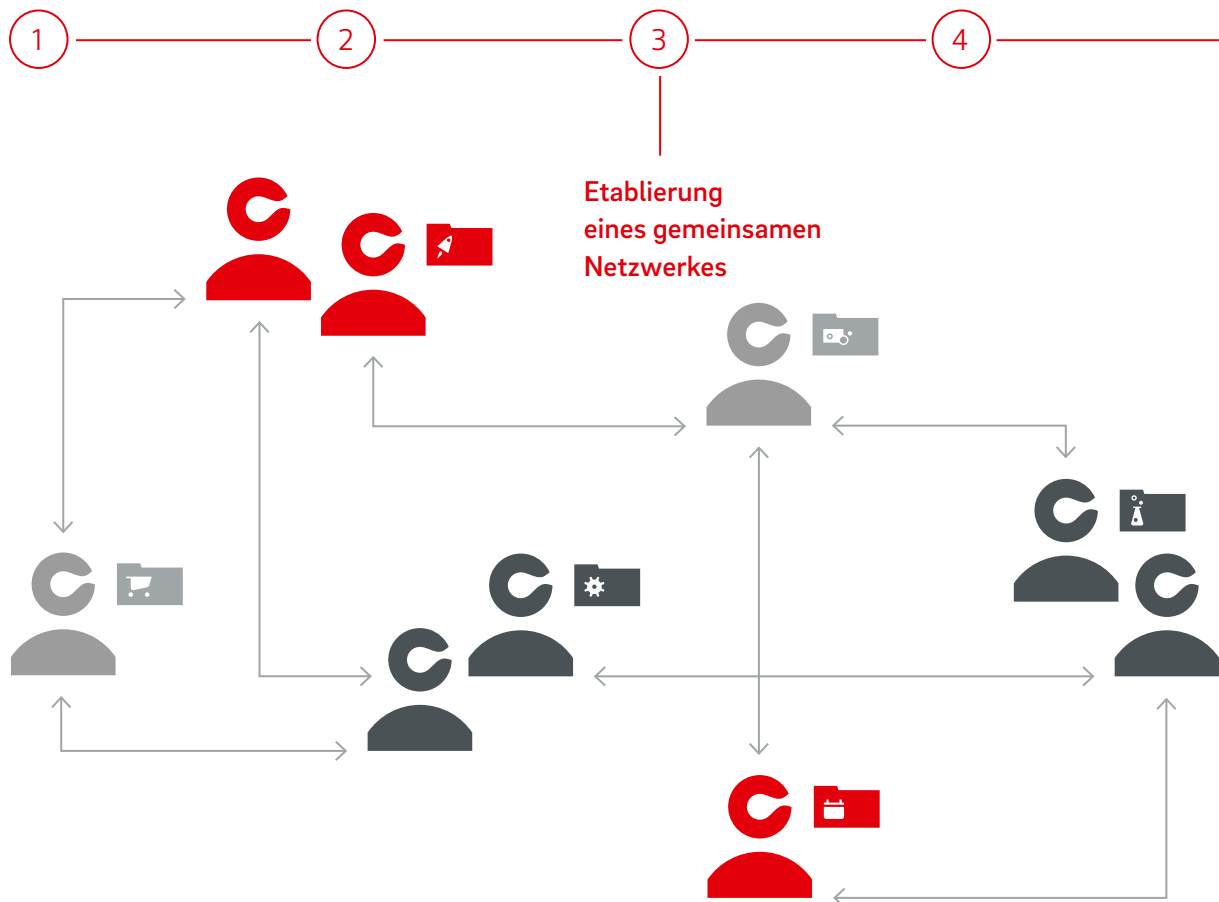


LÖSUNG IM DETAIL

Neue Wege der Zusammenarbeit

Das übergeordnete Ziel bestand im Aufbau einer flexiblen und dynamisch skalierbaren Organisation. Für jede Dienstleistung wurde ein vordefinierter Baustein erstellt. Solche Bausteine beinhalteten unter anderem ein Leistungsverzeichnis für jede Abteilung, durch die Services abgerufen werden, sowie Vereinbarungen zu Vertragskennzahlen (z. B. den Bearbeitungsstatus). In einem nächsten Schritt wurden diese Bausteine für alle Abteilungen auf der 446 Plattform® sichtbar abgebildet. Im Ergebnis ist jedem Mitarbeiter ersichtlich, welche Abteilungen welche Leistungen anbieten und liefern können. Ebenso ist erkennbar, welche Informationen ein Mitarbeiter der entsprechenden Abteilung bereitstellen muss. Die Transparenz und die Effektivität in der täglichen Arbeit konnten so wesentlich erhöht werden.

Prozesse digitalisieren



NUTZEN DER LÖSUNG

- Etablierung von klaren Kunden- und Lieferantenbeziehungen entlang der gesamten Wertschöpfungskette
- Implementierung von handlungsorientierten Kennzahlen für das operative und taktische Management
- Einführung der Prozesse auf der Basis von anerkannten Standards (ITIL® v3) zur Vereinheitlichung und Optimierung von Services über die verschiedenen Geschäftsbereiche hinweg
- Gemeinsames Netzwerk, das situativ die Zusammensetzung von Services ermöglicht und fehlende Dienstleistungen klar und schnell identifiziert

Wie auch Sie die 446 Plattform® zum Service- und Wissensmanagement nutzen können

Jede Organisation ist einzigartig. Aus diesem Grund besteht unser Ansatz nicht aus vorgefertigten starren Vorlagen, sondern aus individuell anpassbaren Modulen für eine bedarfsgerechte Lösung, mit denen unsere Kunden bessere Resultate und mehr Effizienz erzielen können. Wenn Sie die 446 Plattform® auch als Service- und Wissensmanagement-Plattform nutzen möchten, prüfen Sie Ihre Anforderungen anhand der nebenstehenden Beispielfragen. Je häufiger Sie hier eine Frage mit »Ja« beantwortet haben, desto empfehlenswerter ist es, dass Sie Ihr Wissensmanagement überarbeiten beziehungsweise ein neues Konzept erstellen sollten.

1. Gibt es in Ihrem Unternehmen Wissen, das nur in einem kleinen Kreis von Personen existiert, aber auch für andere Mitarbeiter oder Abteilungen relevant wäre?
2. Fehlen Ihnen bei der täglichen Arbeit Informationen, die Sie für Ihre Arbeit benötigen, für die Sie aber einige Zeit aufwenden müssen, um diese zu beschaffen?
3. Gibt es bei Ihnen häufig Momente, in denen Sie bei der Arbeit nicht vorankommen, weil Informationen fehlen?
4. Fehlt Ihnen bei internen Bearbeitungen häufiger der Einblick über den aktuellen Bearbeitungsstand?
5. Hätten Sie gern mehr Einblicke, was Kollegen in anderen Abteilungen tun bzw. wäre ein Einblick in deren Arbeit für Sie relevant?



Das volle Potenzial der Prozessoptimierung entfaltet sich in der Zusammenarbeit aller beteiligten Mitarbeiter.

ÜBER ISONET

Isonet verbindet mit ihrem Systemischen Prozessmanagement, **446 Methode®**, auf innovative Art die Bereiche Prozessanalyse und Unternehmensberatung und befähigt somit Unternehmen, auch die zukünftigen Aufgaben zu lösen. Seit dem Gründungsjahr 1994 betreut das Unternehmen mit seinen Niederlassungen in Zürich und Leipzig zahlreiche Kunden aus verschiedenen Branchen mit unterschiedlichen Unternehmensgrößen. Mit der IT-Lösung der Isonet, **446 Plattform®**, optimieren Sie Ihre Prozesse individuell, flexibel und ganzheitlich. Ziel ist dabei immer die Optimierung von Prozessen und Abläufen, sodass Unternehmen jederzeit agil auf Marktentwicklungen reagieren können..

Kontaktieren Sie uns bei Fragen oder Anregungen rund um unsere Produkte:
per E-Mail beratung@isonet.ch oder telefonisch +41 44 497 55 55.