

Projektsteckbrief:

Ausgangsauftrag: Entwicklung eines Vorgehensmodell zur Erfassung und kontinuierlichen Aktualisierung eines „Big-Pictures“ je Kunde, inklusive der Kernprozesse.

Zielvorstellung: Das Ziel ist ein Vorgehen zum Erfassen von Daten beim Kunden und eine einheitliche Ablagestruktur bestehend aus: Deckblatt, Business Model Canvas, IT-Systemlandschaft(en), Kernprozess(en), Organigramm.

Zusätzlich sind folgende weitere Lieferobjekte Bestandteil des Projektes gewesen:

- Eine Anleitung für den Umgang mit den verwendeten Technologien, Vorgehen und gelieferten Beispielen; inklusive eines administrativen Leitfadens zur Anpassung von Vorlagen, Hintergründen und Farben in der offiziellen Farbpalette der Datagroup.
- Eine Live-Schulung der Mitarbeiter der Datagroup, die in Zukunft mit dem neuen Vorgehen und der vereinheitlichten Vorlage arbeiten werden.
- Eine Beispieldatei in Anlehnung an einen anonymisierten, realen Kunden der Datagroup.

Verwendete Methodiken: Business Model Canvas und Business Process Model and Notation – BPMN.

Verwendete Programme: Microsoft Visio 2019, Miro.



Projektpartner: DATAGROUP SE **DATAGROUP**

Projektteam: Monika Wöhl, Tristan Eckstaller, Patrick Lanzinger, Tassilo Gerstacker



Der Auftraggeber: Die Datagroup ist einer der größten deutschen IT-Dienstleister für gewerbliche Kunden aus Mittelstand, Großunternehmen und öffentlicher Verwaltung. Ein Aufgabengebiet ist das IT-Servicemanagement für Kunden in einer Größenordnung zwischen 100 Millionen Euro und 5 Milliarden Euro Jahresumsatz.

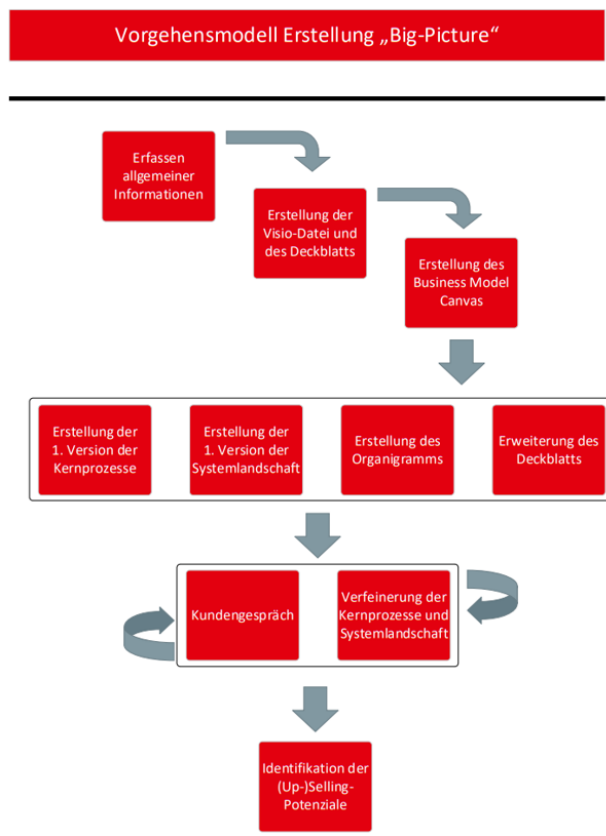
Das Projekt: Das Projekt lässt sich in drei wesentliche Bereiche aufteilen, welche entwickelt wurden.

Erstens ein „Big-Picture“, welches allgemeine Daten und Kennzahlen des Unternehmens darstellt und seine Geschäftsstruktur beschreibt. Hierbei sollen Geschäftsbereiche mit deren Hauptfunktionen und Abhängigkeiten darstellbar sein. Zusätzlich die Abbildung der Geschäftskernprozesse in einer übersichtlichen Darstellung mit gegenseitigen Abhängigkeiten und der Angabe der verwendeten Systeme (technisch), sowie der organisatorischen (Abteilung/Geschäftsbereich) Zuordnung.

Zweitens die Vorgabe das Big-Picture als auch die Prozesse in grafischer Form inklusive Beschreibungen zu liefern und die Daten in einfacher Weise für mehrere Personen zugänglich abzulegen.

Drittens die Möglichkeit die erfassten Geschäftsprozesse als Basis für die Ermittlung von Upselling-Potenzialen und Verbesserungsmöglichkeiten zu verwenden.

Die Umsetzung:



Zu Beginn bestand die Aufgabe in der Klärung des Kundenwunsches und dem Definieren eines klaren Zieles. Mit dem Ziel erfolgte die Erstellung eines Vorgehensmodells und die Definition einer passenden Ablagestruktur unter Verwendung geeigneter Tools und Methodiken. Anhand eines Beispielkunden, der in anonymisierter Form an einem realen Kunden der Datagroup angelehnt ist, wurde die erarbeiteten Vorgehensvorschläge durch das Projektteam, den Auftraggeber und die Betreuerin als praktikabel eingestuft. Das gesamte Vorgehen wurde im Rahmen einer Schulung den Mitarbeitern der Datagroup vorgestellt. Zusätzlich erfolgte die Erstellung einer Anleitung zum Umgang mit den bereitgestellten Dateien und Inhalten, sowie den administrativen Anpassungsmöglichkeiten.

Reifegradmessung: Der Grad der Zielerreichung ist im Rahmen einer Reifegradmessung, sprich der Bewertung der Umsetzung pro zu Beginn definiertem Projektbereich, zu bewerten.

Die allgemeinen Unternehmensinformationen und Geschäftsstruktur wie oben aufgeführt, sind durch die Verwendung des Business Modell Canvas beschrieben. Die Abhängigkeiten und einheitliche Darstellung sind durch die Verwendung des erprobten Standards BPMN erreicht.

Die Verwendung von Miro als online Kollaborations-Plattform und Microsoft Visio sichern die grafische Umsetzung und die Möglichkeit der individuellen Beschreibung. Durch die Lieferobjekte „Bedienungsanleitung“ und „Schulung“ ist der bereits einfache Umgang mit den verwendeten Programmen spielerisch möglich und bietet bei Unklarheiten ein Nachschlagewerk. Eine Ablage in Microsoft Teams sorgt für einen leicht zu verwaltenden Zugang.

Das Definieren von Upselling-Potenzialen und Verbesserungsmöglichkeiten ist durch die standardisierte Darstellung und Übersichtlichkeit dieser gegeben. Hier sind Abweichungen und mögliche Problemquellen einfach und schnell identifizierbar.

Mit der Lieferung des Vorgehensmodells und einer theoretischen Möglichkeit einen Leitfaden zum Abfragen der gewünschten Inhalte aufzubauen, ist das Projekt erfolgreich und umfänglich abgeschlossen. Die die erstellte Vorlage kann zusätzlich als Dossier für den Kunden dienen.

Fazit: Für das gesamte Team war es das erste große Unternehmensberatungsprojekt mit einem realen Kunden. Insbesondere die Klärung der Begrifflichkeit „Big-Picture“ als Zusammenfassung der Unternehmenskerninformationen, IT-Systemlandschaft, Kernprozesse und Organigramm war eine Herausforderung. Für das Projektteam war das Arbeiten in einem rein wirtschaftlichen Projekt eine Umstellung und das Verlassen der „IT-Komfortzone“. Aus diesem Grund ist die Erfahrung sehr wertvoll und

