

„Prozess-Management ist eine wesentliche Grundlage für die erfolgreiche Geschäftsabwicklung und Basis für die Umsetzung von Veränderungen und Optimierungen.

Mit mgm consulting partners haben wir einen Partner gefunden, der uns strategisch beraten und in Projekten zielorientiert unterstützt hat.“

Lothar Möller, CIO der E.ON Thüringer Energie AG)



GESCHÄFTSPROZESS-MANAGEMENT (GPM)

Einführung von Geschäftsprozess-Management (GPM) im Unternehmen und Positionierung des CIO-Bereiches als interner Prozess-Dienstleister

Die E.ON Thüringer Energie AG (ETE) ist ein Tochterunternehmen der E.ON-Gruppe und der zentrale Strom- und Gas-Lieferant in Thüringen. Sie entstand im Jahr 2005 durch die Fusion des Stromversorgers TEAG mit dem Gasversorger GVT als weiterer konsequenter Schritt des E.ON Konzerns in Richtung eines europäischen Vollversorgers.

Im Jahr 2006 unterstützte die mgm-Gruppe den CIO-Bereich der E.ON Thüringer Energie AG bereits erfolgreich bei der Durchführung der technischen IT-Fusion. In den Jahren 2007 und 2008 wurde die Zusammenarbeit intensiviert und die Einführung des Geschäftsprozessmanagements geplant und umgesetzt. Ziel war die dauerhafte Etablierung des CIO-Bereiches als interner Experte und Dienstleister für das Geschäftsprozess-Management.

Chancen und Herausforderungen

Interne IT-Abteilungen geraten insbesondere in großen Konzernen immer stärker unter Druck: Viele Aufgaben werden an größere und spezialisierte IT-Dienstleister ausgelagert.

Der CIO-Bereich verantwortet die IT, koordiniert externe Dienstleister und ist zusätzlich im Projektmanagement und der Betriebsorganisation etabliert. Man erkennt die Konzernentwicklungen als Chance für das weitere eigene Wachstum im Unternehmen und beabsichtigt, das Ge-

schäftsprozess-Management in sein Leistungsportfolio zu integrieren.

Die besondere Herausforderung liegt darin, dieses neue Geschäftsfeld mit einer geeigneten Methode und Software erfolgreich zu erschließen und gegenüber anderen Fachabteilungen zu behaupten. In einem laufenden Veränderungsprozess muss der Fokus auf Qualität und Ergebnisorientierung der neu angebotenen Dienstleistung liegen.

Ferner muss die personelle Besetzung des neuen Themas mit Experten für die zu verwendende Methode und für das eingesetzte Modellierungs-Tool gelöst werden. Dies kann mit der knappen Personaldecke zunächst nicht schlagkräftig besetzt werden, so dass man sich für eine nachhaltige Partnerschaft mit der mgm consulting partners GmbH entscheidet.

Expertise der mgm consulting partners

Gemeinsam mit dem CIO-Bereich gestalten die Berater der mgm consulting partners GmbH die erfolgreiche GPM-Einführung durch Coaching, Konzeption und Projektdurchführung.

Nach einer Analyse der Stakeholder, Standards und Voraussetzungen bei der E.ON Thüringer Energie AG etabliert mgm:

- eine geeignete Methode unter Verwendung des E.ON Standards in ARIS
- Rollenmodelle für Prozess-Verantwortliche, -Designer, -Experten und -Administratoren, sowie Konzepte für rollenspezifische Schulungen

- eine auf die ETE angepasste Vorgehensweise für die Durchführung der Projekte
- Standards und Konventionen für die Prozessmodellierung und die Datenbankstruktur in ARIS

Als wesentlicher Erfolgsfaktor erwies sich die richtige Besetzung von Projektaufgaben mit internen Wissensträgern und den externen Methodenspezialisten für einen nachhaltigen Know-How-Transfer.

Gleichzeitig förderte die Koordination und Kommunikation der Teilaufgaben in den späteren Projektteams den notwendigen Aufbau eines gemeinsamen Projektverständnisses und des notwendigen Teamgefühls.

Kernprojekte der erfolgreichen GPM-Einführung

Die dargestellten Projekte wurden in der Zeit von März 2007 bis September 2008 durchgeführt. Die involvierten Fachbereiche, der CIO-Bereich und die Berater von mgm stellten eine gemeinsame Projektleitung. Die Projektdurchführung oblag dem Beraterteam der mgm consulting partners in Zusammenarbeit mit den Experten der einzelnen Fachabteilungen.

Lieferantenwechselprozesse nach GPKE

Zeitraum: März bis Juli 2007

Projektteam mit 14 Mitgliedern

Ergebnisse:

- Dokumentierte IST-Prozesse als Basis für die Umsetzung der BK6-06 der BNetzA zur Realisierung der Lieferantenwechselprozesse nach GPKE
- Prozessbrüche und Optimierungspotenziale für die Gestaltung der SOLL-Prozesse wurden erkannt und dokumentiert

SLA- und Schnittstellenmanagement

Zeitraum: September bis November 2007

Projektteam mit vier Mitgliedern

Ergebnisse:

- In ARIS dokumentierte SLA-Prozesse/Schnittstellen zwischen der ETE, der Thüringer Netkom und der E.ON IS für die Bereitstellung von Datenleitungen
- Abgestimmte, freigegebene Prozesse wurden als Anhang nachträglicher Vertragsbestandteil

Netzbau-/Netzserviceprozesse mit Fokus Asset-Datenpflege

Zeitraum: August 2007 bis September 2008

Zwei Projektteams mit je ca. 15 Mitgliedern

Ergebnisse:

- Process Reengineering und Konsolidierung der Prozesse im Vorstandsbereich Technik: Anlagenbau, Instandhaltung, Anlagenrückbau
- Über 60 identifizierte und dokumentierte Optimierungspotenziale zur Steigerung der:
 - Prozesseffizienz (Liegezeiten reduzieren, Prozessbrüche vermeiden)
 - Kosteneffizienz (Vermeidung redundanter Arbeitsschritte in unterschiedlichen Abteilungen)
 - Organisation (sinnvolle Verlagerung von Tätigkeiten und Zuständigkeiten)
 - IT-Effizienz (Reduktion auf essenzielle Anwendungen)
 - Datenkonsistenz in den führenden IT-Anwendungen SAP PM, GIS und SAP FI-AA

Kundenzufriedenheit

Im Jahr 2008 verfügt der CIO-Bereich der E.ON Thüringer Energie über eine fundierte Methode und Projektvorgehensweise für das Geschäftsprozessmanagement. Durch die erfolgreiche Projektarbeit ist die Abteilung mittlerweile der etablierte interne Dienstleister in allen Belangen des Prozessmanagements.

Der im Zuge der erfolgreichen Projekte erweiterte CIO-Bereich hat im Sinne der Nachhaltigkeit eigene Personalkapazitäten für das strategische Geschäftsfeld GPM aufbauen können und wird seine Expertise weiter anbieten und weiterentwickeln.

Ansprechpartner und Kontakt

Florian Umbreit

E-Mail: florian.umbreit@mgm-cp.com

mgm consulting partners GmbH
 Holländischer Brook 2 • 20457 Hamburg
 Telefon +49 (0)40 / 80 81 28 20 - 0
 Telefax +49 (0)40 / 80 81 28 20 - 388
 E-Mail info@mgm-cp.com
 Internet www.mgm-cp.com