

„Der Mensch ist ein Augenschmuck. Deshalb visualisieren wir Prozesse, IT-Systeme und Verantwortlichkeiten und schaffen damit Transparenz und Orientierung in den Abläufen. mgm consulting partners haben uns beim gezielten Aufbau unserer internen Kompetenz strategisch beraten, optimal geschult und uns in den ersten, entscheidenden Projekten mit ihrem speziellen Branchen-Know-how unterstützt.“

Paul Foelkel, CIO der E.ON Hanse AG



GESCHÄFTSPROZESS-MANAGEMENT (GPM)

Die CIO-Abteilung positioniert sich mit der Weiterentwicklung der Geschäftsprozessmodellierung als kompetenter, interner Lösungsanbieter

Die E.ON Hanse AG (EHA) ist ein Tochterunternehmen der E.ON Energie AG und Marktführer als Strom- und Gas-Lieferant in Norddeutschland. Sie entstand im Jahr 2003 durch die Fusion des Energieversorgers Schleswig mit den Gasversorgern HeinGas und HGW HanseGas unter dem Dach der E.ON-Gruppe.

mgm consulting partners erarbeiteten ab Oktober 2008 für die E.ON Hanse AG ein Konzept zur Etablierung des Geschäftsprozess-Managements (GPM) als interne Dienstleistung für das Unternehmen. Nach nur sechs Monaten steht der CIO-Bereich gemeinsam mit der Unternehmensentwicklung als anerkannter interner Experte und Dienstleister für GPM bereit.

Chancen und Herausforderungen

Wie viele große Konzerne sah sich auch die interne IT-Abteilung der E.ON Hanse AG (EHA) einer hohen Erwartungshaltung gegenüber: Sie soll nicht nur Hard- und Software bereit stellen, sondern ein Lösungsanbieter mit hoher Kompetenz im Projekt- und Prozessmanagement sein.

Der CIO-Bereich der EHA verantwortet bislang die IT, koordiniert externe Dienstleister und ist bereits stark im Projektmanagement. Der Bereich erkennt die Erwartungen als Chance für die eigene Positionierung. Ein im Unternehmen fest verankertes Geschäftsprozessmanagement wäre eine wertvolle Erweiterung des eigenen Portfolios.

Von Beginn an sind die Ziele klar definiert:

- Standards für die Modellierung und die Dokumentation der Prozesse, um das Wissen auch in künftigen Projekten einsetzen zu können;

- eine gemeinsame Datenbank, um die Vergleichbarkeit von Prozessen zu sichern.
- Mittelfristig sollen auf diese Weise auch Honorare für externe Prozessberater eingespart werden – eine delicate Herausforderung für die Berater, die die Einführung der Prozess-Modellierung begleiten. Sie müssen uneitel und fokussiert im Sinne des Kunden handeln.

„Think big, start small“: Zu Beginn wird mit überschaubaren und erfolgreichen Prozessprojekten Aufmerksamkeit erzeugt und der Weg für das unternehmensweite Geschäftsprozess-Management geebnet.

Die CIO-Mitarbeiter wurden zu diesem Zweck zu Experten für die Modellierung von Geschäftsprozessen ausgebildet. Die E.ON Hanse AG entscheidet sich beim Aufbau der Dienstleistung und der methodischen und branchenspezifischen Ausbildung für eine Partnerschaft mit der mgm consulting partners GmbH.

Expertise der mgm consulting partners

Gemeinsam mit dem CIO-Bereich gestalten die Berater der mgm consulting partners GmbH den Aufbau des Prozess-Teams durch individuelle Schulungen, Coachings, Konzeption und Projektunterstützung.

Die langjährige Erfahrung der mgm-Prozessberater in der Energieversorgungsbranche hat Vorteile: Sie berücksichtigen und integrieren die Besonderheiten der Branche bereits bei der Ausbildung der neuen EHA-Experten. Dies erleichtert den Wissenstransfer und erhöht die Akzeptanz.

Vorgehen der erfolgreichen GPM-Einführung

Neben der erforderlichen Analyse der Stakeholder, Standards und Voraussetzungen bei der E.ON Hanse AG hat die GPM-Einführung durch mgm folgende Eckpfeiler:

Strategie und Konzeption

- Beratung und Konzeption in Bezug auf den Aufbau und die Etablierung des Geschäftsfeldes
- Auswahl und Anpassung einer geeigneten Modellierungsmethode unter Verwendung des E.ON Standards „ARIS“ (IDS Scheer)
- Entwicklung eines Rollenmodells für Prozess-Inhaber, -Designer, -Experten und -Administratoren
- Aufbau einer auf die EHA zugeschnittenen Vorgehensweise für die Durchführung von Prozessprojekten
- Definition von Standards und Konventionen für die Prozessmodellierung und Datenbankadministration in ARIS

Schulung und Know-How Aufbau

- Konzeption und Durchführung von rollenspezifischen Schulungen zur Prozessdokumentation
- Schulung und Entwicklung erforderlicher „Soft Skills“ (Interview- und Workshop-Techniken)

Coaching und Begleitung im Projektleben

- Coaching und Qualitätssicherung bei der Vorbereitung, dem Setup und der Durchführung laufender Prozessprojekte (inhaltlich und methodisch)
- Konzeption und Realisierung eines Verfahrens zur Freigabe und Veröffentlichung dokumentierter Prozesse im Unternehmensportal (E.ON Hanse Multiweb)

Ergebnis: Kunde zufrieden, Team etabliert.

Im Mai 2009 hat das neue E.ON Hanse-Expertenteam sein erstes Großprojekt zur vollen Zufriedenheit des internen Kunden abgeliefert.

Eine zentrale Datenbank bildet nun die Geschäftsprozesse transparent ab. Dort können sie leicht verglichen und optimiert werden. Ein Rollen- und Berechtigungskonzept sowie ein Standard für die Modellierung sind etabliert. Über das Unternehmensportal erlangen die veröffentlichten Prozesse große Aufmerksamkeit.

Mögliche Anwendungsgebiete der neuen Kompetenzen bei der EHA sind zum Beispiel Restrukturierungen, Optimierungen von Prozessen, Verbesserung der Kundenzufriedenheit und Schnittstellenmanagement.

Der CIO-Bereich hat sich mit dem eigens aufgebauten Expertenteam für das Geschäftsprozess-Management überzeugend positioniert.

Die Nachfrage nach der neuen Kompetenz ist bereits kurz nach dem Start stark gestiegen.

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