

ORGANISATION | PROZESSE | INFRASTRUKTUR

FMP

STARKE PARTNER IN GANZ EUROPA

INNOVATIVE PROJEKTE | PERSÖNLICHES ENGAGEMENT | ERFOLGREICHE KUNDEN

INNOVATION

HMP Firmenpräsentation 2011



© HMP 2011

HMP – Wer wir sind

- HMP (**H**ellweg, **M**ay und **P**artner)
- Gründung 1993 in Österreich
- Vollständig im Besitz des Managements
- Rund 15 Mitarbeiter erwirtschaften in Österreich ca. 2 Millionen Euro Jahresumsatz
- Herstellerunabhängig und neutral
- Starkes Partnernetzwerk in Zentral- und Osteuropa
- Geschäftsführung:
Ing. Martin Bayer, Mag. Thomas Schmutzer



HMP – Was wir bieten

- Innovative Technologie- und Organisationsberatung aus einer Hand, um fachliche und organisatorische Herausforderungen abzudecken
- Teams von erfahrenen und innovativen Beratern, die wie Unternehmer denken und Verantwortung übernehmen
- Ganzheitliche und kundenindividuelle Projektbegleitung von der Idee bis zur erfolgreichen Umsetzung mit messbaren Erfolgen
- Begleitung von Veränderungsprozessen bei nachhaltiger Umsetzung von Innovationen und Strategien mit Fokus auf nachweisbare Effizienz und Wirtschaftlichkeit
- Schlanke Projektteams, die sich dort einbringen, wo tatsächlich Bedarf besteht
- Persönliche Unterstützung auf Ihrem Weg zum Erfolg



INNOVATION



INNOVATION

Modernes Call Center für Wiener Wohnen



Ing. Theo Hebnar,
GF Wiener Wohnen
Kundenservice GmbH

„Wir haben von der umfassenden Praxiserfahrung der HMP-Experten profitiert, die uns mit ihrem tiefen technischen Wissen zur Seite gestanden sind.“

Ausgangssituation

Wiener Wohnen verwaltet rund 220.000 Gemeindewohnungen. Quer über alle Geschäftsprozesse konnten Anrufe nicht angenommen werden, die Mitarbeiter wurden laufend durch Standardanfragen unterbrochen. Es fehlte Ihnen die Zeit sich umfassend um Kunden zu kümmern.

Ziel

- Steigerung der Kundenzufriedenheit und Verbesserung der Qualität
- Entlastung der Mitarbeiter von Routinearbeiten
- Optimierte Bearbeitung von Kundenanforderungen



Die HMP-Lösung

HMP gestaltete nach einer Grundkonzeption eine Ausschreibung für ein leistungsfähiges und modernes Callcenter bei externen Dienstleistern und begleitete das Projekt vom Probetrieb bis zum Echteinsatz. Zusätzlich wurden umfangreiche Prozessoptimierungs- und Change Management-Maßnahmen durchgeführt.

Business Future – Future Business für A1Telekom (vorm. mobilkom austria AG)



MMag. Bernd Liebscher,
Leitung Businessmarketing
mobilkom

„Die Art und Weise wie HMP die
Projektbegleitung umgesetzt hat,
war äußerst überzeugend - ein
eindeutiger Unterschied zu
anderen Beratungsunternehmen.“

Ausgangssituation

Businesskunden können aus dem TA Konzern alle Leistungen rund um Business Kommunikation erhalten – aber nicht aus einer Hand. Kunden verstehen oft nicht, warum sie aus einem Konzern nicht auch ganzheitliche Leistungen inkl. Ansprechpartner, Lösungsdesign, Rechnung und Serviceprozessen erhalten können. Haupthindernis, um Kunden alles aus einer Hand zu bieten, ist der daraus resultierende Vertriebskonflikt.

Ziel

- Erarbeiten der Zusammenarbeit der beiden Unternehmen mobilkom austria und Telekom Austria für konvergente Angebote in den Bereichen Customer Service, Vertrieb, Technik und Produktmarketing.
- Erstellen von Zusammenarbeitsprozessen, Spielregeln und notwendigen Umsetzungsmaßnahmen in der Linie

Die HMP-Lösung

HMP Beratungs GmbH hat in dem gegenständlichen Projekt die beiden Workstreams Portfolio für Großkunden und Functional Stream Vertrieb projekttechnisch geleitet/organisiert und sichergestellt, dass innerhalb der vereinbarten Timings die notwendigen Ergebnisse erzielt werden. HMP bringt dabei auch ihr Know-how aus bereits durchgeführten Projekten bei der mobilkom austria und Telekom Austria ein.

Value Proposition Business für A1Telekom (vorm. Telekom Austria)



Mag. (FH) Jürgen Thir,
Leitung Produktmarketing

„Die Branchenkenntnis und die pragmatische Vorgangsweise waren für mich ausschlaggebend dieses strategisch wichtige Projekt in die Hände der HMP zu geben.“

Ausgangssituation

Durch das kompetitive Umfeld im Telekommunikationsmarkt für Geschäftskunden (Rückgang Sprachminuten, Fixed/Mobile Substitution, Eintritt von IT Dienstleistern in den Markt,...) sollen die Marketing Aktivitäten an diese Rahmenbedingungen verstärkt ausgerichtet werden, um den Absatz und den Umsatz abzusichern.

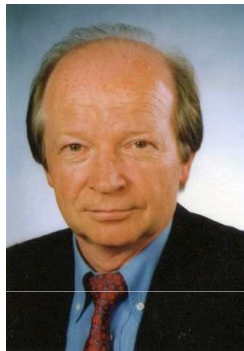
Ziel

- Neue Value Proposition und Ausrichtung des Business Bereichs auf Basis Kompetenz, Zielgruppen und Portfolio
- Erarbeiten einer Kommunikationsbotschaftsarchitektur für den Business Bereich

Die HMP-Lösung

Nach kritischer Reflektion der bestehenden Strategie, wurde mit einer kleinen interdisziplinären Expertengruppe die gemeinsame Positionierung der Business Segmente erarbeitet. Nach dem Check der Ergebnisse mit den Markenwerten der Telekom und den Positionierungen der Mitbewerber wurde eine Gesamt Business Value Proposition dem Management vorgestellt.

TK-Strategie für ERSTE Bank



Mag. Hermann Bauer
ERSTE Bank

„HMP begleitet uns seit mehr als 10 Jahren als Berater im ITK Bereich. Ich schätze vor allem das hohe Fachwissen der HMP Berater, die innovativen Beratungsansätze und die pragmatische, umsetzungsorientierte Vorgangsweise in jedem Projekt. Auch die internationale Ausrichtung der HMP wird für uns und die ERSTE Bank Group von immer größerer Bedeutung.“

Ausgangssituation

Nach der Erfolgsgeschichte der intelligenten Rufnummer 050100, die die Erste Bank als erstes großes Unternehmen Österreichs einsetzte, stellte sich die Frage nach der zukünftigen Strategie im Bereich TK – Technologie. Vor dem Hintergrund strategisch bedeutender Projekte wie „Arbeitsplatz der Zukunft“ und den Entwicklungen im Bereich Unified Communications sollte eine zukunftssichere Strategie unter Berücksichtigung zukünftiger internationaler Integrationen entwickelt werden.

Ziel

- Optimierung der gesamten TK-Umgebung (national und international)
- Zukunftsorientierung in Richtung Unified Communications
- Evaluierung und Umsetzung von Einsparungspotenzialen

Die HMP-Lösung

HMP hat die ERSTE Bank unter anderem national und international bei der Entwicklung und Optimierung der TK-Strategie, der Optimierung der internen Supportprozesse, dem Aufbau des Risikomanagements, der Optimierung der Lieferantenstrategie und der Evaluierung und Umsetzung von Einsparungspotenzialen in allen Bereichen unterstützt.

TK-Strategie für Wiener Städtische



DI Klaus Krebs,
Wiener Städtische

"Wesentlich ist, dass unser Kunde den Mitarbeiter in einfachster Weise erreichen kann - unabhängig, ob über Handy, Festnetz oder Fax"

Ausgangssituation

Unterschiedlichste TK-Systeme verschiedener Hersteller und zahlreiche Rufnummern (Servicenummern, Mobilnummern des Außendienstes) stellten ein unbefriedigendes Kundeninterface dar. HMP wurde Anfang 2005 beauftragt, in einem mehrstufigen Projekt eine absolut kundenfreundliche aber kostenoptimierte Lösung zu erarbeiten und die Umsetzung zu begleiten.

Ziel

- Verbesserte Erreichbarkeit der Unternehmensressourcen für den Kunden
- Kostenreduzierung
- Konsolidierung der gesamten Telekommunikationsumgebung

Die HMP-Lösung

Nach eingehender Analyse der wichtigsten Prozesse im Bereich Vertrieb, Call Center, Innendienst wurde ein umfassendes Lösungskonzept entwickelt. Dieses beinhaltet u. a. die Erreichbarkeit aller Mitarbeiter der Gruppe im Mobil- und Festnetz unter einer Rufnummer, zeit- und zustandsabhängige Routings für alle Kundenanrufe, ein durchgängiges Mobil – Kommunikationskonzept für den Außendienst, ein zentrales Corporate Directory, u.s.w. Gleichzeitig konnten die Kosten in allen Bereichen erheblich gesenkt und die Funktionalitäten zur Verbesserung der Kundenkommunikation erweitert werden.

Internationale IKT Strategie für UNIQA Konzern



Dir. Eduard Tatzber
UNIQA

„HMP bringt viel Länder-spezifische Erfahrung gerade in Osteuropa ein. Die Rolle eines Moderators in diesen Märkten mit weiteren Unternehmens-Ausschreibungen zu bündeln, wird uns Vorteile bringen“

Ausgangssituation

UNIQA ist in 27 Ländern Europas vertreten und damit eines der führenden europäischen Versicherungsunternehmen. Nach Jahren des rasanten Wachstums ist nun Konsolidierung angesagt auch im Bereich TK und IT, um auf internationaler Ebene Synergien zu heben. Zur Vorbereitung konkreter Umsetzungsprojekte wurde HMP beauftragt, die aktuellen technologischen Trends im Bereich Netze und ITK Anwendungen sowie die unterschiedlichen Ausprägungen und Qualitäten dieser Dienstleistungen in den UNIQA Ländern zu analysieren und in ihren Auswirkungen für UNIQA darzustellen.

Ziel

- Internationale Ausrichtung in leistungsfähige Sprach- und Datennetze
- Mobilität aller Anwendungen und VOIP

Die HMP-Lösung

HMP hat nach Analyse der Marktsituation und der Unternehmens- und Vertriebsstrategie eine ITK Strategie vor allem in den Bereichen Festnetz und Mobilnetz abgeleitet. Weiters wurden eine Migrationsstrategie, eine Entwicklungsstrategie und Kostenoptimierungsansätze abgeleitet. Das Ergebnis war eine internationale Ausrichtung in leistungsfähige Sprach- und Datennetze, Mobilität aller Anwendungen und VOIP mit allen Begleitmaßnahmen.

Security Konzept für business tuning



DI Michael Skorka
Geschäftsleitung

„Die Zusammenarbeit mit den Kollegen der HMP hat mich vor allem in Hinsicht auf die Zuverlässigkeit und Termintreue, die große Erfahrung und die soziale Komponente begeistert. Das Ergebnis war eine überaus erfolgreiche Projektabwicklung und ein zufriedener Kunde.“

Ausgangssituation

Die produktionskritischen Bereiche sind traditionell versperrt. Teilweise sind lokale Zutrittssysteme installiert, die aber nicht an eine Leitstelle angebunden sind. Eine Meldung über Schutzverletzungen an eine zentrale Stelle sind nicht realisiert, ebenso ist eine zentrale Administration nicht vorhanden.

Ziel

- Weltweites, einheitliches Security Konzept
- Entwicklung eines Self Assessment Tools für die einzelnen Niederlassungen

Die HMP-Lösung

HMP hat ein weltweites, einheitliches Security Konzept entwickelt. Außerdem wurde ein Self Assessment Tool erstellt und eine Ausschreibung für ein globales Zutrittssystem durchgeführt.

Pilotprojekt Kameraüberwachung Wiener Gemeindebauten



Ing. Theo Hebnar,
GF Wiener Wohnen
Kundenservice GmbH

„Das Projekt Videoüberwachung
in Wiener Gemeindebauten
wurde durch HMP im Bereich
Consulting und Bauleitung
ausgezeichnet abgewickelt“

Ausgangssituation

Wiener Wohnen verwaltet rund 220.000 Gemeindewohnungen. Durch steigende Fälle von Vandalismus und Sachbeschädigungen wurde nach einer effektiven Lösung dieses Problems unter Wahrung des Schutzes der Privatsphäre der Mieter gesucht.

Ziel

- Präventivwirkung bzw. Reduzierung Sachbeschädigungen / Vandalismus
- Überwachung besonders neuralgischer Bereiche

Die HMP-Lösung

HMP übernahm die technische Konzeption des Pilotprojektes „Kameraüberwachung“ in den Wiener Gemeindebauten, den kompletten Beschaffungsvorgang, das Projektmanagement für die Umsetzung und die Begleitung des Pilotbetriebs. Im Probetrieb sind die Sachbeschädigungen durch Vandalismus in den Wohnhausanlagen um durchschnittlich 52 Prozent zurückgegangen, die Schadenskosten insgesamt um durchschnittlich 68 Prozent.

Risikoanalyse für Hauptverband der österreichischen Sozialversicherungsträger



Ansprechpartner:
Christian Schuller

Tel.: +43 (1) 71132 - 1119

Mail:

Christian.schuller@hvb.sozvers.at

Laufzeit: 04/2009 – 05/2010



Ausgangssituation

2001 wurde im Hauptverband die Entscheidung für ein gemeinsames Internetportal getroffen, das 2002 online ging und in den folgenden Jahren stetig weiter entwickelt und mit Standards und vielen Funktionalitäten erweitert wurde. Der Hauptverband trägt die Gesamtverantwortung für die Infrastruktur des einheitlichen Portales und für alle Zugriffe die in diesem Kontext über das Internet registriert werden.

Ziel

- Um einen Überblick der möglichen Risiken zu erhalten, sollte eine neutrale Risikoanalyse erstellt werden mit dem alle relevanten Risiken und Bedrohungen sowie Sicherheitslücken identifiziert und aufgezeigt sowie darauf aufbauend entsprechende Maßnahmen vorgeschlagen werden.

Die HMP-Lösung

HMP führte auf Basis der beiden Normen / Regelwerke ISO 27001 sowie der Prozessrisikoanalyse der EFQM (European Foundation of Quality Management) eine GAP- sowie Risikoanalyse auf Basis der dokumentierten Vorgänge durch. Zusätzlich wurden in gemeinsamen Workshops die Auswirkungen dieser besprochen und entsprechende Empfehlungen zur Beseitigung der Risiken erarbeitet.

Security Management für Österreichische Lotterien



Ansprechpartner:
Johannes Puchinger

Tel.: +43 (1) 79070 - 4930
Johannes.puchinger@lotterien.at



Ausgangssituation

Sicherheit ist ein sehr wesentlicher Faktor in den Österreichischen Lotterien und den Casinos Austria. Durch das steigende Gefahrenpotenzial in verschiedenen Bereichen besteht der Bedarf die gesamte Unternehmensgruppe für dieses Thema zu sensibilisieren und das Thema auch ganzheitlich und gemeinsam in allen Organisationen umzusetzen.

Ziel

- Ziel war es die Umsetzung für eine Strategie und Organisation von Sicherheit in der Unternehmensgruppe zu unterstützen und dabei auf die Schwerpunkte Konzepterstellung, Kommunikationskampagne für die Sicherheitsstrategie und organisatorische Umsetzung sowie Kontinuitätsmanagement als Umsetzung von Sicherheit Rücksicht zu nehmen

Die HMP-Lösung

HMP hat auf Basis betreffender Normen / Regelwerke (BSI, ISO 27001) die Konzeption eines für die Unternehmensgruppe anwendbaren gemeinsamen Zieldokumentes (sowohl die Struktur als auch den Inhalt betreffend) vorgenommen und dabei zusätzliche Detaillierungen wie Eskalationsmatrixen mitentwickelt.

Produktentwicklung A1 Network Professional für mobilkom austria AG



DI Paul Nowak,
Projektleitung

Zitat: Ich bin begeistert über die Leistung und das Engagement der HMP Mitarbeiter in diesem Projekt, sie waren ein essentieller Faktor für den Erfolg!



Ausgangssituation

mobilkom austria entwickelte eine Produktinnovation am österreichischen Geschäftskunden-Markt für das Zielsegment bis 100 Mitarbeiter. Ziel war es, mit einer konvergenten Komplettlösung Festnetz und Mobilfunk aus einer Hand anzubieten. Das Produkt A1 Network Professional wurde Anfang April 2010 gelauncht.

Ziel

- Projektbegleitung der Produktentwicklung von A1 Network Professional
- Inhaltliche und organisatorische Vorbereitung der Abteilungen Sales, Customer Service, Marketing und der zuständigen Bereiche der Telekom Austria AG

Die HMP-Lösung

Nach der Produktdefinition wurden die benötigten Rollen in der Aufbauorganisation definiert und die Prozesse von Sales bis Service konzeptioniert, wobei hier neben der Organisationsberatung die Marktkenntnis der HMP eingeflossen ist. Die Umsetzung dieser neuen Anforderungen in der Organisation für das innovative Produkt wurden durch HMP bis zum Produktlaunch ganzheitlich begleitet.

A1 Network Professional erhielt 2010 den internationalen GTB (Global Telecoms) Award

IT Outsourcing Sales Framework für Telekom Austria AG



Olivier Jauschowitz

DI (FH) Olivier Jauschowitz
AL Consulting & Int. Sales

DI Erwin Zink ,
AL Key Account Management;

Ausgangssituation

IT Outsourcing ist eines der 3 Schwerpunktthemen für die Telekom Austria im Bereich Business in den nächsten Jahren. Im Rahmen von IT Outsourcing bietet die Telekom seinen Geschäftskunden an, deren IT-Infrastruktur teilweise (selektiv) oder komplett auszulagern. Zielsetzung des Projektes war die Weiterentwicklung des bestehenden Ansatzes zum Telekom Austria ITO Sales Framework für den Vertriebsprozess.

Ziel

- Die Etablierung eines mehrstufigen Vertriebs für das Schwerpunktthema Outsourcing
- Ausarbeitung eines Sales Frameworks für IT Outsourcing und unterstützender Tools/Unterlagen für den Vertrieb

Die HMP-Lösung

Die HMP entwickelte aus ihren Erfahrungen ein pragmatisches und maßgeschneidertes Telekom Austria IT Outsourcing Sales Framework (Prozess, Rollenmodell, Leitlinien und Toolbox). Die ganzheitliche Abbildung im Sales Modell ermöglicht dem Vertrieb leichteren Zugang zu unterschiedlichen Entscheidern beim Kunden. Auf die er sich durch die umfassenden Toolbox mit praxistauglichen Werkzeugen optimal vorbereiten kann und entlang des internen Prozesses die Aufgaben und Verantwortung effektiv an Experten (z.B. Technik, Recht, Consulting) verteilen kann um die Abschlussrate zu erhöhen.

OeNB: Erstellung Detailkonzept und Begleitung Ausschreibung Managed Service



Ansprechpartner:
Christoph Martinek
Direktor der Hauptabteilung
Organisation und Informationsverarbeitung

Oesterreichische Nationalbank
Garnisongasse 15
A-1090 Wien

+43 1 40420 1001
+43 664 1007718

Christoph.Martinek@oenb.at

Laufzeit: 10/2009 – 02/2010

Ausgangssituation

Die beiden Bereiche IT Operations (ITO) und Abteilung für Einkauf, Technik und Service (ETS) haben durch ihre derzeitigen Aufgabeninhalte die Notwendigkeit und das Ziel, Optimierungen von miteinander in Verbindung stehende Service- und Supportprozesse zu untersuchen, zu erarbeiten und abschließend dem Entscheidungsgremium zur Entscheidung vorzulegen.

Ziel

- Konkretes Ziel dieses Projektes war es, ein effizientes Kundenservice für die beiden Bereiche unter optimierten Kosten für IT und Facility Management zu entwickeln, sowie eine Einsparung der bis dato erforderlichen und eingesetzten Ressourcen zu erreichen.
- Dabei war jedenfalls zu beachten und oberste Teilzielsetzung, dass die Qualität dem Kunden gegenüber keinesfalls geringer werden durfte.

Die HMP-Lösung

Das Projekt erfolgt gemäß der Methodik einer Prozessoptimierung und beinhaltet daher folgende Stufen: IST Erhebung – Soll Konzeptionierung – Abschluss.

Schwerpunkte wurden gesetzt bei

- der Begleitung der Workshops und Moderation dieser vor allem in Hinblick auf eine neutrale und marktgeprägte Sichtweise;
- Unterstützung bei der Soll Prozessfindung durch Einbringen einer zusätzlichen Außensicht an Hand einer „green field Betrachtung“ bei der grundsätzlich unabhängig der bestehenden Rahmenbedingungen Soll Prozesse entwickelt werden, die im Anschluss daran durch Betrachtung der bestehenden Gegebenheiten und Einflussfaktoren auf – für die Organisation – machbare Abläufe zugeschnitten werden
- Benchmarks für Betriebsmodelle und Outsourcing – Modelle aus anderen HMP Projekten

Strategie-/Organisationsbegleitung für A1 Telekom Austria AG



Dr. Thomas Materazzi,
AL Business Development &
Partner Management

„Wir konnten im Team in kurzer Zeit ein starkes Commitment zur gemeinsamen Strategie erzeugen und unsere vielfältigen Kompetenzen und Fähigkeiten für die Zukunft bündeln.“

Ausgangssituation

Im Rahmen der Integration der Telekom Austria AG mit der mobilkom austria AG wurde im Bereich Business Marketing eine neue Abteilung für Business Development und Partnermanagement geschaffen. Es galt dabei eine Organisationsstruktur und Strategie zu erarbeiten, sowie die Mitarbeiter die aus unterschiedlichen Bereichen der Ursprungsunternehmen entstammten, kulturell anzunähern und ein schlagkräftiges Team zu formen.

Ziel

- Feinabstimmung der Strategie und der neuen Rollen in der Abteilung und eine Überführung dieser in die konkrete Umsetzung
- Optimale Positionierung der Abteilung zur Unterstützung der Ziele von Business Marketing im Rahmen der Unternehmensstrategie

Die HMP-Lösung

Die HMP arbeitete in diesem Projekt mit einem Ansatz der Komplementärberatung, der Elemente der Strategie-/Organisationsentwicklung, der Prozessmoderation und Fachberatung ganzheitlich miteinander verbindet. Ein klarer Fokus wurde dabei auf eine nachhaltige Stärkung des Teamzusammenhalts und auf die Erreichung von kurzfristigen Erfolgen (=Quick Wins) gelegt.

Vertriebsgerechte Marketingunterlagen für A1 Telekom Austria AG



Dr. Markus Brunthaller
Stabstelle Bereichsleitung
Business Marketing

*„Wesentliche Erfolgsfaktoren für
das Gelingen des Projektes waren
vor allem die Fachexpertise und
das persönliche und proaktive
Engagement von HMP.“*

”

Ausgangssituation

In der A1 Telekom Austria gab es nach der Fusion im Bereich Business Marketing einerseits die Herausforderung die unterschiedliche Darstellung der Vertriebsunterlagen zu vereinheitlichen und andererseits die neuen Wachstumsthemen wie Unified Communications und IT-Outsourcing für den Vertrieb optimal aufzubereiten.

Ziel

- Erstellen einer einheitlichen Struktur für die Vertriebsunterlagen (Sales Guide, Schulungsunterlagen, Vertriebsmitarbeiterpräsentation & Kundenpräsentation)
- Marktreife Aufbereitung der Vertriebsunterlagen für Unified Communications und IT-Outsourcing

Die HMP-Lösung

Die HMP entwickelte eine einheitliche Systematik für vertriebsgerechte Marketingunterlagen geteilt in interne Verwendung für die Vertriebsmitarbeiter und externe Anwendung für den Kunden. Basierend auf den Erfahrungen aus Kundenprojekten erstellte HMP die Vertriebsargumentation und die Door Opener Fragen für neuen Services mit Fokus auf die Positionierung des Vertriebsmitarbeiters als Trusted Advisor.

Auf Basis dieser Struktur wurde ebenfalls ein neues Schulungskonzept entwickelt.

Customer Experience Design für Kundenprozesse bei Wiener Wohnen



Mag. Barbara Pilgram
Leitung GB Services, Prokuristin
Project-Owner

„Der innovative Ansatz, ganzheitliche Methodik und das hohe persönliche Engagement durch das HMP-Team haben mich begeistert.

Ich bin zuversichtlich, dass mit dem Projekt die Basis für nachhaltig gesteigerte Kundenzufriedenheit und Kostenkontrolle gelegt ist.“

Ausgangssituation

Wiener Wohnen verwaltet rund 220.000 Gemeindewohnungen für ca. 600.000 Bewohner. Die Wiener Wohnen Kundenservice GmbH sieht sich mit Qualitätsdruck von Kundenseite, Kostendruck beim Call-Center sowie Zeitdruck durch anstehende Großprojekte konfrontiert. Darauf soll durch Re-Design der Geschäftsprozesse reagiert werden. Die Prozesse sollen dabei konsequent auf den „Otto-Normalverbraucher“-Kunden ausgerichtet werden.

Ziele

- Durchgängig auf Kundenzufriedenheit ausgerichtetes End-2-End Design für einen Musterprozess
- Klares Prozessmodell für alle Prozessrollen im Musterprozess
- Für das Design aller Geschäftsprozesse wiederverwendbare Grundlagen.
- In anstehenden Großprojekte direkt weiterverwendbare Ergebnisse

Die HMP-Lösung

Die HMP-Lösung bestand aus einem 3-Phasen-Ansatz: Zuerst wurden Prozessdesign-Prinzipien für gesteigerte Kundenzufriedenheit festgelegt. Darauf aufbauend wurde für einen ausgewählten Kern-Geschäftsprozess ein beispielhaftes Muster gestaltet. Abschließend wurden Erfahrungen, Vorgehensweise, Werkzeuge und das Musterprozess-Design zur Weiterverwendung dokumentiert.

So konnte in sehr kurzer Zeit ein klares Prozessdesign für einen der Kernprozesse im Unternehmen sowie die Grundlagen für das Re-Design aller Geschäftsprozesse erarbeitet werden, das in der 2. Jahreshälfte 2011 stattfindet.