



Herausforderung

Schnelles Wachstum erfordert eine kontinuierliche Überprüfung bestehender Prozesse bei der TIM AG. Um weiteres Wachstum zu unterstützen und Raum für Flexibilität zu wahren und auszubauen, müssen Prozesse standardisiert und neue Mitarbeiter schneller eingearbeitet werden.

Umsetzung

Mit der anwenderfreundlichen, cloudbasierten IBM® Blueworks™ Live Lösung ist es der TIM AG gelungen, Prozesse kollaborativ und abteilungsübergreifend zu erfassen.



Christian Franzen
Teamleiter Vertriebsinnendienst
und Prozessmanagement
TIM AG

Vorteile:

50 Prozent
kürzere Einarbeitungszeiten
führt zu mehr Produktivität

Verbesserung
der Effizienz in allen Abteilungen
durch standardisierte Abläufe

Erleichtert
die kontinuierliche Optimierung der Prozesse und
unterstützt weiteres Wachstum

TIM AG

Die Mitarbeiterproduktivität durch kollaborative Prozess- verwaltung verbessern

Die TIM AG ist ein führender Value-Added-Distributor für Data Center Lösungen in der DACH-Region mit Hauptsitz in Wiesbaden in Deutschland. Mit einem umfassenden Produkt- und Dienstleistungsangebot sowie Komplettlösungen wendet sich das Unternehmen mit über 160 Mitarbeitern vor allem an IT-Systemhäuser.

*„IBM Blueworks Live ist für
uns eine Grundlage für
zukünftiges Wachstum.“*

Christian Franzen
Teamleiter Vertriebsinnendienst und
Prozessmanagement
TIM AG

Teilen



Kontinuierliches Wachstum

In den letzten Jahren ist die TIM AG stetig gewachsen. Und die Chancen für weiteres Wachstum möchte sie voll ausnutzen.

Dafür richtet die Geschäftsführung ihren Blick auch nach innen. Geschäftsprozesse müssen kontinuierlich analysiert und gemeinschaftlich mit dem Wissen und der Erfahrung der Mitarbeiter optimiert werden.

Christian Franzen, Teamleiter Vertriebsinnendienst und Prozessmanagement bei der TIM AG, erläutert: „Um den Anforderungen stetig wachsender Umsätze gerecht zu werden, stellen wir regelmäßig neue Mitarbeiter ein. Von diesen dürfen unsere Kunden hohe Kompetenz erwarten. Darüber hinaus arbeiten wir kontinuierlich daran, Einarbeitungszeiten zu verkürzen, um neue Mitarbeiter noch schneller voll einzusetzen.“

„Gleichzeitig ist unser Ziel bei weiterem Wachstum die Mitarbeiterproduktivität und damit die Effizienz des Unternehmens ebenfalls weiter zu steigern. Dabei geht es um Effizienz, die wir voll an unsere Kunden weitergeben.“

Vor diesem Hintergrund war die TIM AG auf der Suche nach einer Plattform für Prozessmanagement, die ihre Vorgehensweisen und Pläne bestmöglich unterstützt. Christian Franzen fügt hinzu: „Wir wollten allen Mitarbeitern ermöglichen, sich aktiv zu beteiligen. Sie sollten Verbesserungsvorschläge einfach einbringen können, ohne Zeit auf die Erstellung von Prozessdiagrammen verschwenden zu müssen.“

Herausragende Funktionalität

Im Anschluss an eine detaillierte Analyse der unterschiedlichen auf dem Markt verfügbaren Lösungen, entschied sich die TIM AG für IBM Blueworks Live, um damit das Management der Geschäftsprozesse auf weiteres Wachstum einzurichten.

„Wir wählten IBM Blueworks Live, da es die von uns benötigten Funktionalitäten für das Prozessmanagement bietet und besonders anwenderfreundlich ist. Zudem bleibt durch die Bereitstellung in der Cloud unsere interne IT-Umgebung einfach“, erklärt Christian Franzen.

„Da es sich um eine Cloud-Lösung handelt, konnten wir schnell loslegen: ohne lange Vorlaufzeiten, Vorabinvestitionen oder zusätzlichen Aufwänden für die Systemadministration.“

„Heute können alle Mitarbeiter, egal ob sie in unserem Hauptsitz oder in einer unserer zwei internationalen Niederlassungen beschäftigt sind, zentral und direkt auf die neuesten Prozessdokumentationen zugreifen“, fährt er fort. „Für uns dient die Lösung als zentrales Tool für das Wissensmanagement über alle Prozesse: Von Urlaubsvertretungen bis hin zu Audits.“

Durch eine automatische Erstellung leicht verständlicher Prozessdiagramme hilft die Lösung der TIM AG dabei, Prozesse anhand von Best Practices mit einer integrierten Dokumentenablage sowie Dokumentenvorlagen und anderen Begleitdokumentationen zusammen mit den Prozessdaten formal zu erfassen und zu standardisieren.

Mit der REST API von IBM Blueworks Live kann die TIM AG automatisch regelmäßige Backups von Dokumenten und anderen in der Cloud gespeicherten Daten erstellen.

Das beinhaltet zum Beispiel Prozessdefinitionen im offenen BPMN 2.0 Standard. Darüber hinaus lassen sich Daten aus der Cloud-Lösung auch in andere Anwendungen und Systeme integrieren.

Christian Franzen ergänzt: „Dank der Expertise des IBM Blueworks Live Teams konnten wir sofort loslegen und die Lösung an unsere Anforderungen anpassen. Wie etwa bei der Implementierung des automatischen lokalen Backups. Das Produkt bietet eine optimale Kombination aus Einfachheit und umfassender Funktionalität.“

Schnellere Einarbeitung

Da alle Mitarbeiter die relevanten Prozessinformationen nun an einem Ort finden können, müssen sie nicht mehr verschiedene Systeme parallel bedienen, um mehr über einzelne Prozesse und die jeweiligen Vorlagen zu erfahren. Die gesparte Zeit können sie produktiver nutzen.

Zusätzlich hat die TIM AG auch eine übersichtliche Zusammenstellung der wichtigsten Kernprozesse in das System eingestellt. Dies erleichtert die Einarbeitung neuer Mitarbeiter erheblich. Christian Franzen führt aus: „Bisher haben wir von neuen Mitarbeitern ausschließlich positives Feedback erhalten. IBM Blueworks Live hat uns dabei geholfen, die Einarbeitungszeit um 50 Prozent zu verkürzen. Neues Personal kann jetzt also schneller loslegen und effizienter arbeiten. Für Führungskräfte wird es einfacher, wachsende Teams zu koordinieren, da die Mitarbeiter mehr Dinge selbst nachschlagen können, anstatt Vorgesetzte um Rat fragen zu müssen. Dadurch sparen wir wirklich viel Zeit.“

Kollaborative Verbesserung

Die intuitive Benutzeroberfläche und die durchdachte Darstellung der Abläufe haben es der TIM AG ermöglicht, die Erfassung von Prozessen zu beschleunigen. Die Anwenderfreundlichkeit hat im gesamten Unternehmen zu einer hohen Benutzerakzeptanz geführt.

Christian Franzen sagt: „Mithilfe von IBM Blueworks Live können alle Mitarbeiter Workflows kommentieren und vorschlagen, wie wir Prozesse verbessern können. So profitieren wir von praktischen Erfahrungen und dem kollektiven Wissen aller. Der kollaborative Ansatz hat zahlreiche Prozessoptimierungen möglich gemacht und hilft uns dabei, unsere Abläufe kontinuierlich zu verbessern.“

Standardisierung von Workflows

Die im Detail dokumentierten Prozesse ermöglichen teamübergreifend eine Standardisierung im ganzen Unternehmen. Christian Franzen gibt dazu ein Beispiel: „In der Vergangenheit haben Teams unterschiedliche Prozesse für ähnliche Aufgaben verwendet. Durch Festlegung einer Standardmethode können wir die Produktivität in allen Teams erhöhen. Somit ist unser Unternehmen insgesamt flexibler geworden, da sich Aufgaben heute deutlich einfacher an andere Teammitglieder übertragen lassen, wenn zum Beispiel ein Mitarbeiter im Urlaub ist.“



Mit IBM Blueworks Live verfügt die TIM AG heute über eine zuverlässige Grundlage für die weitere Optimierung interner Prozesse.

Christian Franzen fasst zusammen: „Durch die schnellere Einarbeitung neuer Mitarbeiter und die Unterstützung inkrementeller, kollaborativer Prozessverbesserungen zur Steigerung der Effizienz, ist IBM Blueworks Live für uns eine Grundlage für zukünftiges Wachstum.“

Lösungskomponenten

- IBM® Blueworks™ Live

Nächste Schritte

Wenn Sie mehr über IBM Blueworks Live erfahren möchten, wenden Sie sich an Ihren IBM Ansprechpartner, IBM Business Partner oder besuchen Sie uns unter: www.blueworkslive.com und ibm.com/middleware/smarter-process/de-de/

In Kontakt bleiben



© Copyright IBM Corporation 2016, IBM Corporation, 1 New Orchard Road, Armonk, NY 10504 U.S.A. Produced in the United States of America, March 2016.

IBM, the IBM logo, ibm.com, and Blueworks are trademarks of International Business Machines Corp., registered in many jurisdictions worldwide. Other product and service names might be trademarks of IBM or other companies. A current list of IBM trademarks is available on the Web at "Copyright and trademark information" at ibm.com/legal/us/en/copytrade.shtml.

This document is current as of the initial date of publication and may be changed by IBM at any time. Not all offerings are available in every country in which IBM operates. The performance data and client examples cited are presented for illustrative purposes only. Actual performance results may vary depending on specific configurations and operating conditions. THE INFORMATION IN THIS DOCUMENT IS PROVIDED "AS IS" WITHOUT ANY WARRANTY, EXPRESS OR IMPLIED, INCLUDING WITHOUT ANY WARRANTIES OF MERCHANTABILITY, FITNESS FOR A PARTICULAR PURPOSE AND ANY WARRANTY OR CONDITION OF NON-INFRINGEMENT. IBM products are warranted according to the terms and conditions of the agreements under which they are provided.



STC12345-DEDE-00

