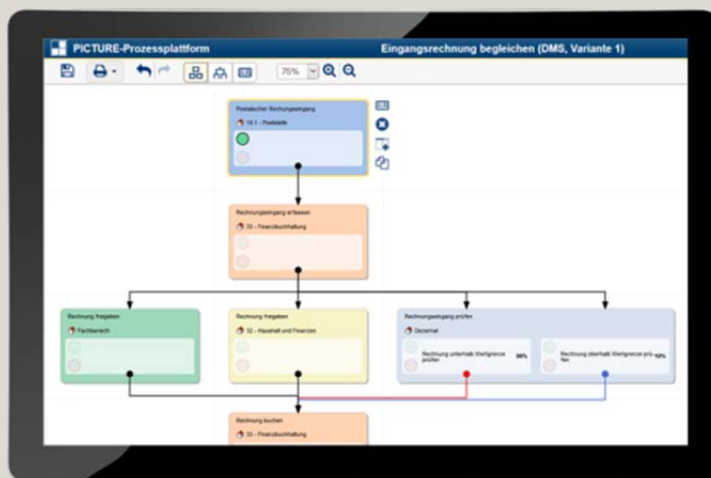


Geschäftsprozessoptimierung im Facility Management

Unser Frame: Methodik, Vorgehensweise und Software-Lösung für Prozessmanagement



Einfach starten.

Erfolge erzielen.

Überblick behalten.

Werterhalt, Sicherheit und Effizienz im asset-getriebenen Geschäft

Durch ökologische und gesellschaftliche Entwicklungen rücken ganzheitliche Herausforderungen in den Fokus von Industriebetrieben, Unternehmen der öffentlichen Hand und originären Immobilienunternehmen. Sie investieren angesichts hoher Renditeerwartungen erheblich in IT-gestützte Managementprozesse um den Werterhalt zu optimieren und die Leistungen effektiv zu gestalten. So wird auch die Weiterentwicklung des Immobilienportfolios konsequent verfolgt.

Dabei nehmen Betreiberanforderungen und Arbeitsplatzsicherheit ständig zu. Sie werden vielschichtiger und unterliegen einer steten Aktualisierung seitens des Gesetzgebers. Zugleich erhöht sich der Kostendruck für Inhaber und Betreiber technischer Anlagen und Immobilien infolge steigender Material-, Energie- und Personalkosten.

Die Anforderungen an die Befähigung und Kompetenz der Personalressourcen nehmen damit stetig zu. Ebenso steigen die Anforderungen an die Vollständigkeit der Objektdaten um gezielte Einsparpotenziale zu realisieren und exakte Investitionsentscheidungen zu realisieren.

Es gilt also sich gleichzeitig an den anspruchsvollen Zielen zum Werterhalt und zur Optimierung der Betriebsprozesse zu orientieren wie auch den gesetzlichen Prüfungen nachzukommen und fachgerechtes Personal einzusetzen.

Die Effizienzmaßnahmen und damit Kosteneinsparungen sind im Wesentlichen entlang der Prozesse zu realisieren. Hierfür bietet sich die Einführung und Etablierung eines Geschäftsprozessmanagements im Sinne eines kontinuierlichen Verbesserungsprozesses an. Es sind dann nicht nur im Rahmen eines Projektes einmalige Optimierungen umsetzbar, sondern nachhaltige und kontinuierliche Effizienzsteigerungen unter Berücksichtigung zukünftiger Veränderungen. Zur Unterstützung des Geschäftsprozessmanagements ist neben einer Methode ein adäquates Werkzeug erforderlich.

Mit dem Werkzeug werden die jeweiligen Prozesse und Organisationen dokumentiert und Optimierungen unterstützt. Auf Grund der Komplexität dieser Werkzeuge bedarf es jedoch meist umfassender Methoden-, Werkzeug- und IT-Kenntnisse, deren Einführung häufig eine zu hohe Hürde für die Etablierung eines Geschäftsprozessmanagements darstellt. Auch sind die Implementierungskosten derartiger IT-Werkzeuge ein Einführungshemmnis.

Das etablierte Werkzeug PICTURE überwindet diese Hürden. Es ist das am weitesten verbreitete Werkzeug zum Geschäftsprozessmanagement in Deutschland. Mit PICTURE stellen wir eine Methode und ein Werkzeug bereit, das den Anforderungen an ein assetgetriebenes Geschäft gerecht wird.

Verantwortung tragen gegenüber ganzheitlichen Herausforderungen

Im Umfeld hoher Ansprüche an Nachhaltigkeit und Umweltverträglichkeit, Qualität und Sicherheit, Kundenservice und Wettbewerb besteht für das Facility Management ein weiter Ordnungsrahmen. Prozesseffizienz ist in Einklang zu bringen mit Zertifizierungsansprüchen und Auditbefähigungen. Dabei geben Nachweispflichten und die Vermeidung von Organisationsverschulden einen regelbasierten Rahmen vor und führen zu einem umfassenden Anweisungswesen.

Diese Regularien betreffen alle Bestandteile. Die Instandhaltung zur Werterhaltung und Störungsvermeidung, die Infrastruktur mit Nachhaltigkeit in den Entscheidungen sowie das Flächenmanagement unter dem Einsatz wartungsintensiver Gerätschaften.

Geschäftsprozessmanagement bedeutet in diesem Umfeld ein Instrument für mehr Effizienz und Wirtschaftlichkeit.

Profitieren Sie von unserer Branchenkompetenz

Unser Frame - Methodik, Vorgehensweise und Software-Lösung für Prozessmanagement - ist das Ergebnis unserer Branchenkompetenz sowie fachlichen und methodischen Expertise.

Die PICTURE-Methode ist konzipiert für das Prozessmanagement in einem auf Regularismen basierten Dienstleistungsumfeld:

- Vorgefertigte Prozessbausteine haben normativen Charakter und liefern eindeutige Vorgaben mit visueller Unterstützung;
- Eindeutige Verantwortlichkeiten werden über die Prozessketten gleichmäßig hinterlegt und vermeiden informelle Unregelmäßigkeiten;
- Gesetzliche Vorgaben sind den Prozessschritten zugeordnet, für den Anwender unmittelbar zugänglich und ihre Auswirkungen im Prozess ersichtlich;
- Kundeninformationen, Formblätter und Lieferantenvorgaben sind zentral organisiert und je Vorgang verfügbar.

Überblick behalten

Die Prozessplattform ist explizit auf das besondere Sicherheits- und Qualitätsverständnis aus Regelwerken, Vorschriften und Dokumentationen ausgerichtet. Sie hat zum Ziel, durch einfache Bedienung und eine zu Grunde liegende klare und verständliche Methodik Prozessmanagement in den anwendenden Organisationen in die Fläche zu tragen:

- Steigern Sie die Motivation, bauen Sie auf Akzeptanz der Anwender und sichern Sie die Nachhaltigkeit;
- Priorisieren Sie systematisch und nutzen Sie umfangreiche Suchmechanismen;
- Stellen Sie den Datenschutz sicher und steuern Sie Zugriffe detailliert über Rechte.

Präsentationsmandant "Musterhausen" Enterprise-Edition

Arbeitsbereich: Querschnittsprozesse

demo01 Hilfe ausloggen

Start **Prozessregister** Strukturmodelle Prozesslandschaft Analyse Prozessnetzwerk Verwaltung

Filterkriterien

Prozessregisterauszug

Prozess erstellen 10 Zeilen

Status	Bezeichnung	Typ	Organisation	Leistung	aktualisiert	Aktionen
☐	Mediengeräte verleihen		13 - Presse- und Öffentlichkeitsarbeit	13 - Presse- und Öffentlichkeitsarbeit	24.09.13, 08:25	
☐	Mahnung bearbeiten		32 - Haushalt und Finanzen	32 - Finanzmanagement	23.01.14, 16:58	
☐	Freie Stelle ausschreiben		11.1 - Personal	11.1.3 - Personal rekrutieren	24.09.13, 08:07	
☐	Eingangsrechnung begleichen (Papier)		33 - Finanzbuchhaltung	33 - Geschäftsbuchführung	12.07.13, 09:50	
☐	Eingangsrechnung begleichen (DMS, Variante 2)		33 - Finanzbuchhaltung	33 - Geschäftsbuchführung	23.09.13, 22:37	
☐	Eingangsrechnung begleichen (DMS, Variante 1)		33 - Finanzbuchhaltung	33 - Geschäftsbuchführung	23.09.13, 22:37	
☐	Bürobedarf beschaffen		10.3 - Sekretariat		16.10.13, 14:51	
☐	Beratung für TK-Gebührenhotline durchführen		2 - Informationstechnik (IT)	2 - Informationstechnik (IT)	23.09.13, 22:17	
☐	Beratung/Support durch Medien-/Telefonservice durchführen		22 - Systembetreuung	2 - Informations- und Kommunikationstechnik	23.09.13, 22:16	
☐	Arbeitsunfähigkeitsbescheinigung prüfen		11.1 - Personal	11.1.2 - Personalmanagement	03.10.13, 13:43	

☐ alle Zeilen markierte Elemente löschen 11 - 20 / 280

Abb.: Prozessregister

Nutzen Sie die Vorteile der PICTURE-Prozess-Plattform

Die PICTURE-Prozess-Plattform bietet als moderne „Software as a Service“-Lösung das wirkungsvolle Werkzeug für eine effiziente Prozessmodellierung:

- Jeder Mitarbeiter erhält sofort und ohne zusätzliche Software webbasiert Zugang zur Plattform (keine Rüst- / Implementierungskosten);
- Vielseitige Suchmöglichkeiten bieten die Analyse der Prozesslandschaften aus unterschiedlichen Blickwinkeln und Fragestellungen;
- Exportmöglichkeiten bieten unmittelbare Weiterverarbeitung in externen Systemen wie Intranet, Internet, CMS oder Standardformaten;
- Ein flexibles Berichtswesen analysiert die Effizienz eines strukturierten Prozessdesigns aufgrund von Kosten- und Leistungsparametern entlang den Prozessketten und Beteiligten.

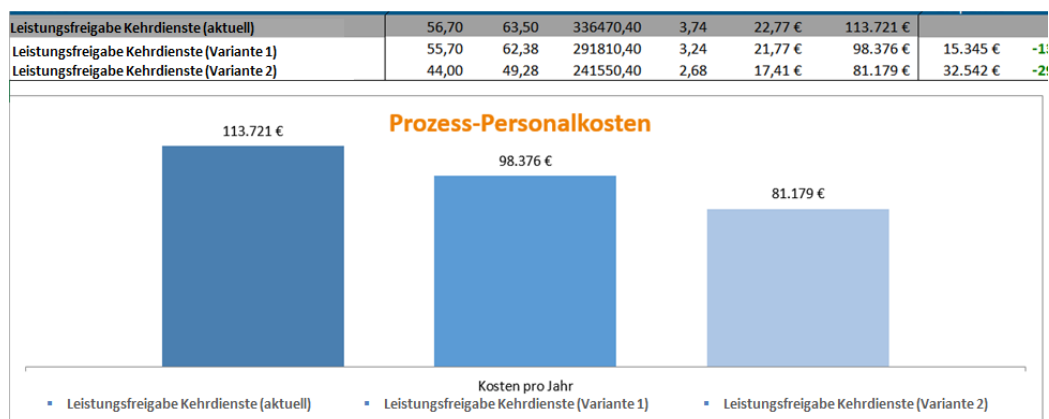


Abb.: Bericht Prozesskosten

Einfach starten und Erfolge erzielen

Die typischerweise organisationsübergreifenden und zeitungspannenden Prozesse des Facility Managements lassen sich mit der PICTURE-Prozessplattform von den Anwendern ohne Informatikkenntnisse oder detailliertes Methodenwissen dokumentieren, modellieren und optimieren – dank der visuellen Baustein-Methode von PICTURE. Dabei werden fertige, standardisierte und wiederverwendbare visueller Prozessbausteine kombiniert. Aufgrund der unmittelbaren Methode mit intuitiver Benutzerführung und gestützter Modellierung reduzieren Sie den Aufwand um bis zu 80% – und das über das weite Spektrum unterschiedlicher Geschäftsfelder.

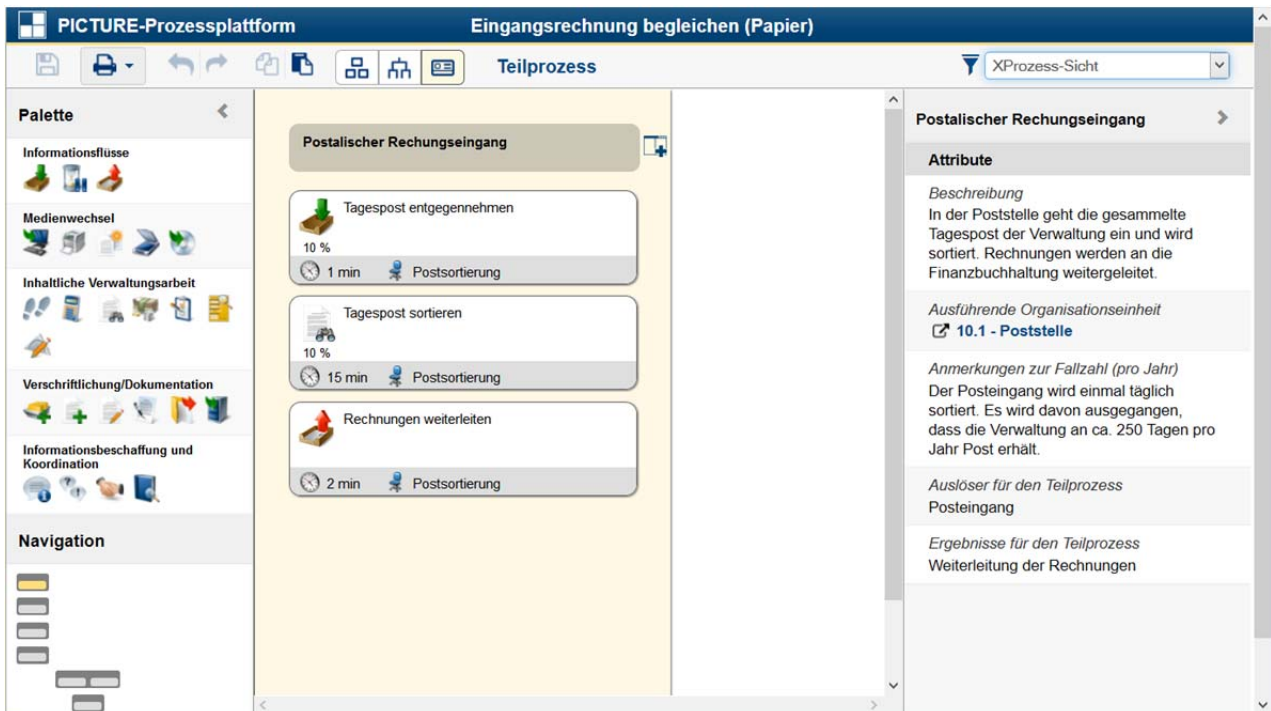


Abb.: Prozessplattform

Wissen teilen

Durchgängige Informationen im Facility Management über Kunden, Services und Dienstleister sowie über Unternehmensstrukturen und Kommunikationswege liegen in der Prozessplattform explizit vor, werden implizit beachtet, bedient und angereichert. Mit PICTURE werden alle Informationssets relational miteinander verknüpft und bieten allen Prozessbeteiligten die erforderliche Interaktion. Den Protagonisten werden eindeutige Gestaltungsvorlagen und Informationen geliefert:

- Fördern Sie Wissens- und Qualitätsmanagement;
- Teilen Sie Ihre beschriebenen Prozesse mit Mitarbeitern, Partnern und Kunden;
- Gestalten Sie übergreifende Informationsflüsse und erlangen Sie Transparenz in der Breite;
- Nutzen Sie Schnittstellen zur Veröffentlichung der Informationen zu Prozessen und Anweisungen im Intranet und Internet;
- Stellen Sie „passgenaue“ Informationen zur Verfügung.

24 Prozessbausteine sorgen für Verständlichkeit, Konsistenz und Auswertbarkeit von Prozessbeschreibungen in der Breite

Inhaltliche Verwaltungsarbeit	 Berechnung durchführen	 Einzahlung/ Auszahlung durchführen	 Dokument/ Information sichten	 Formell prüfen	 Inhaltlich prüfen / Entscheidung treffen	 Arbeitsort wechseln
Verschriftlichung/ Dokumentation	 Vorgang registrieren	 Dokument/ Information erstellen	 Dokument/ Information bearbeiten	 Dokument unterzeichnen	 Dokument/ Information aussondern	 Vorgang z.d.A.
Medienwechsel	 Daten in EDV übernehmen	 Drucken	 Kopieren	 Scannen	 Datenträger bespielen	
Informationsbeschaffung/ Koordination	 Beratung durchführen	 Rückfrage durchführen	 Recherche durchführen	 Absprache/ Vereinbarung treffen		
Informationsflüsse	 Dokument/ Information entgegennehmen	 Bearbeitungsunterbrechung	 Dokument/ Information versenden			



Abb.: Prozessbausteine

PICTURE-Prozessplattform

Die PICTURE-Prozessplattform dient der Unterstützung eines unternehmensweiten Prozessmanagements. Dabei liefert PICTURE als einziges Prozessmanagement-Werkzeug semantische Modellierungselemente, die auf operative wie auch administrative Vorgänge angepasst sind und dadurch die Verständlichkeit, Konsistenz und Vergleichbarkeit von Modellen gerade in großen Modellierungsprojekten deutlich verbessern.

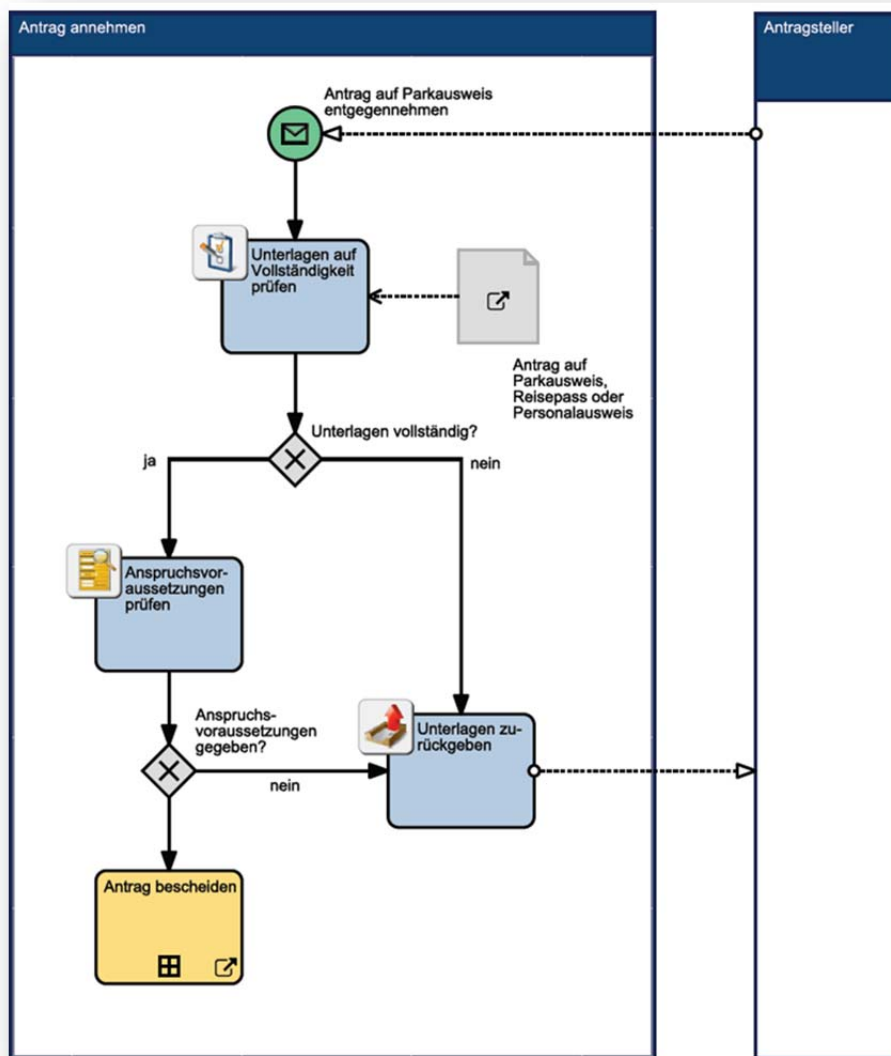


Abb.: Vereinfachter Beispielprozess: Antragsannahme Parkausweis

Nutzung in Projekten und nachhaltiger Mehrwert

Mit dem Einsatz der PICTURE-Methode und der PICTURE-Prozessplattform wird auch eine Publikation und Bereitstellung der Ergebnisse (Prozessbeschreibungen, Organisation, Arbeits- und Dienstanweisungen, sonstige Dokumentation) für die Mitarbeiter einer Organisation ermöglicht. Des Weiteren ist eine Überführung der Ergebnisse in Stellenbeschreibungen sowie einem Führungsinformationssystem oder Organisationshandbuch (Verfahrensanweisungen, Anweisungswesen) möglich.

Ferner wird sichergestellt, dass die Mitarbeiter auf neue Entwicklungen mit entsprechenden Änderungen eigenständig reagieren (Etablierung eines kontinuierlichen Verbesserungsprozesses).

In der Beratung zur Neuausrichtung oder Realisierung von nachhaltigen Kosteneinsparungen begleiten wir Sie auch ganzheitlich bei Ihren Veränderungsprozessen im Rahmen von Change Management-Projekten.

Quick Check

Bei stringenter Optimierung aufgrund unserer Methode und Werkzeug sind signifikante, direkt ergebniswirksame Kosteneinsparungseffekte erzielbar. Wir können einen Quick Check anbieten der diese Potentiale identifiziert und quantifiziert. Als Ergebnis liefern wir die individuelle Roadmap für Ihre Optimierung.

Kontakt

Gerne stehen wir Ihnen für Fragen zur Verfügung oder demonstrieren Ihnen praktische Beispiele.

enerson AG
Luxemburger Allee 8
45481 Mülheim an der Ruhr

www.enerson.de
info@enerson.de

Tel.: +49 208 306790-0
Fax: +49 208 306790-579