



inhaltsverzeichnis

Die Business Excellence unserer Kunden definiert unser Ziel. Unsere Kunden auf dem Weg dahin aktiv zu begleiten und als erfahrener, vertrauensvoller Partner in Veränderungsprozessen zu wirken ist unsere Mission.

Seite 3	business excellence
Seite 4	Information systems innovation
Seite 6	business process excellence
Seite 8	business planning
Seite 9	it service management



business excellence

Fit für Veränderung

Veränderung ist zum auffälligsten Phänomen in Wirtschaft und Verwaltung geworden. Getrieben durch technischen Fortschritt, Globalisierung und Wertewandel verkürzen sich Produkt-Lebenszyklen drastisch, und Marktanteile müssen täglich neu erobert werden. Selbst starke „Spieler“, die versuchen, sich gegen die Veränderung zu stemmen, laufen Gefahr, in kürzester Zeit vom Markt zu verschwinden. Erfolgreich ist, wer die Veränderung als Herausforderung begreift, Chancen früher als der Wettbewerb erkennt und mit konsequentem Handeln vorhandene Potenziale optimal ausschöpft – angemessene Risikoversorge inklusive. Trümpfe sind Schnelligkeit, Konsequenz und Durchgängigkeit in der strategischen Umsetzung von Veränderungen.

Mit Business Excellence verbinden wir die Fähigkeit einer Organisation, Veränderungen zu antizipieren, sich für die Veränderung fit zu machen und sie nachhaltig erfolgreich umzusetzen. Im Mittelpunkt steht immer der Mensch in seinen unterschiedlichen Rollen, die ihm im Rahmen der Veränderung zukommen. Erfolgsfaktoren sind Kundenfokussierung und die Exzellenz der Geschäftsprozesse.

Unternehmenskultur

Prociris steht für eine partnerschaftliche Unternehmenskultur nach innen und außen. Kompetenz, gegenseitiges Vertrauen, Fairness und das Verfolgen gemeinsam definierter Ziele begründen die Langfristigkeit unserer Geschäftsbeziehungen. Technologie hat stets dem Menschen zu dienen und unterstützt in der Verbesserung der Lebensqualität – diesem Ziel fühlen wir uns gemeinsam mit unseren Kunden und Geschäftspartnern verpflichtet. Kunden schätzen die Wertorientierung und absolute Integrität unserer Berater. In der Personalentwicklung berücksichtigen wir die individuellen Fähigkeiten des Einzelnen

und fördern einen Prozess des lebenslangen Lernens. Arbeiten in einem globalen, multikulturellen Umfeld ist für uns eine Selbstverständlichkeit.

Unsere Kunden wissen: nicht „Lösungen von der Stange“ sind unser Ziel, sondern individuell auf die Bedürfnisse des Kunden abgestimmte Lösungen, die Wertschöpfung, Nachhaltigkeit und Wirtschaftlichkeit symbiotisch miteinander verbinden. Informationssystem-Innovationen begreifen wir als Chancen für intelligente Geschäftsprozesse, die sich jedoch stets dem Business Excellence-Ziel unterzuordnen haben.

Partner

Kenzeichen unserer Arbeit ist es, neuste Forschungsergebnisse aus der Organisation, Kommunikation und Informationstechnologie, der Soziologie, Psychologie und verwandten Gebieten für unsere Kunden nutzbringend einzusetzen. Wir verfolgen dabei einen pragmatischen Ansatz, der stets auch die Wirtschaftlichkeit der vorgeschlagenen Lösungen in die Betrachtungen mit einbezieht. Möglich ist dies durch eine enge strategische Kooperation mit namhaften Partnern aus Forschung, Lehre und Industrie: dem Institut AIFB des Karlsruher Instituts für Technologie (KIT), dem FZI Forschungszentrum Informatik Karlsruhe und der Horus software GmbH. Gemeinsam mit der Integrata Stiftung für humane Nutzung der Informationstechnologie verfolgen wir das Ziel, mehr Lebensqualität durch Informationstechnologie zu schaffen.

Unsere Kunden

Als verlässlicher Partner unterstützt Prociris Wirtschaftsunternehmen sowie Organisationen aus dem öffentlichen Sektor, Verbände und Vereine im Aufbau ihrer Business Excellence. Zu unseren Kunden zählen mittelständische und große Unternehmen. Unsere Branchenschwerpunkte liegen in Logistik,

Entsorgung und Recycling, der Hightech-Industrie, dem Anlagenbau, bei Serviceunternehmen, Finanzdienstleistern, im Großhandel sowie in der öffentlichen Verwaltung. Unsere Zielmärkte finden sich in Europa, im Mittleren Osten, in den entwickelten Volkswirtschaften Amerikas und Asiens sowie in Schwellenländern rund um den Globus.

Mit unseren Kunden gemeinsam arbeiten wir an der Entwicklung ihrer Business Excellence. Wir teilen die Erkenntnis, dass Geschäftsprozesse und Informationstechnologien mehr sind als nur Kostenfaktoren. Vielmehr begreifen wir sie als unabdingbare Voraussetzung und Treiber der Business Excellence. Unsere Kunden schätzen die lösungsorientierte Arbeitsweise der Prociris Berater in Verbindung mit dem Einsatz bewährter Methoden und leistungsfähiger Softwarewerkzeuge. Best Practice-Lösungen sorgen für die Wiederverwendung von Erfahrungswissen, für Risikoversorge und schnelle Erfolge.

Erfahrung

Prociris verfügt über erfahrene Consultants mit unterschiedlicher Seniorität. Partner und Executive Consultants bringen ihre mehr als 20-jährige Berufserfahrung aus einem internationalen Umfeld in Ihr Projekt mit ein. Unsere Consultants vereinen betriebswirtschaftliches und informationstechnisches Know-how mit hoher sozialer Kompetenz. Je nach Erfahrung werden branchenspezifisches Wissen oder auch multikulturelle Erfahrungen mit eingebracht. Unser ausgefeiltes Wissensmanagementsystem sorgt für eine gezielte Bereitstellung des im Unternehmen verfügbaren Wissens in allen Kundenprojekten.



information systems innovation

Geschäftsprozess

Geschäftsprozesse bilden den Dreh- und Angelpunkt jeder Business Excellence-Initiative. Denn ohne Business Process Excellence sind auch in anderen Handlungsfeldern keine positiven Ergebnisse zu erwarten. Aus diesem Grund dreht sich bei Prociris (fast) alles um die Geschäftsprozesse des Kunden. Sie stellen die operative Plattform, das Lebenselixir und den Treiber des Fortschritts im Unternehmen dar. In unserer Geschäftsprozessbetrachtung spielt der Mensch eine übergeordnete Rolle: Wie verändern sich seine Arbeitsbedingungen, wie die Qualität seiner Arbeitsergebnisse? Und wie können Prozessänderungen in der Organisation effektiv umgesetzt werden?

Die Prociris Partner beschäftigen sich seit mehr als 20 Jahren intensiv mit dem Thema Geschäftsprozesse. Und aus ihren Reihen entstammt in Wissenschaft und Praxis anerkannte Fachliteratur. In Zusammenarbeit mit renommierten Lehr- und Forschungsinstituten – an erster Stelle das Institut AIFB des Karlsruher Instituts für Technologie (KIT) und das Karlsruher Forschungszentrum Informatik (FZI) – sind innovative Methoden und Softwarewerkzeuge für das ganzheitliche Management von Geschäftsprozessen entstanden. Diese prägen die Prociris Consulting-Leistungen.

In der Verbesserung von Geschäftsprozessen ist eine effektive Kommunikation aller involvierten Parteien der Schlüssel zum Erfolg. Nur wenn das Wissen der gesamten Business Community – auch über Unternehmensgrenzen hinweg – Berücksichtigung findet, können die Potenziale erschlossen werden, die die Prozessverbesserung in sich trägt. Dies erreichen wir, indem wir für eine realitätsgetreue und einfach verständliche Abbildung der Geschäftsprozesse in Form grafischer Modelle sorgen.

Die Modelle ermöglichen besonders effiziente Formen der Projektkommunikation und bilden auch die Basis für die Analyse und Simulation. Mit vorgefertigten Best Practice-Modellen sorgen wir für schnelle Ergebnisse und eine qualitativ hochwertige Dokumentation.



Wissensmanagement

Für Prociris ist Wissen der wichtigste Produktionsfaktor. Und unsere Kunden verlassen sich darauf, dass 100% des Prociris Wissens in ihre Problemlösung einfließen. Dies erreichen wir zum einen mit der langjährigen Erfahrung unserer Berater. Doch ist das nicht genug: wir wollen das gesamte in unserem Unternehmen verfügbare Wissen nutzbar machen und darüber hinaus auch auf Wissen unserer strategischen Partner aus der Unternehmensberatung, der Softwareindustrie sowie aus Forschung und Lehre, aus Verbänden und Vereinen zugreifen.

Das setzt zunächst einmal eine ausgeprägte Wissenskultur voraus, die wir fest in der Prociris Unternehmenskultur verankert haben. Sie sorgt dafür, dass begleitend zur operativen Beratungsarbeit ein kontinuierlicher Wissenszyklus stattfindet. Neben der Wissensnutzung ist dort auch der Wissenserwerb geregelt. Den Ausgangspunkt bilden Ergebnisse und Erfahrungen aus der täglichen Beratungspraxis. Sie werden auf ihre Generalisierbarkeit hin untersucht und gegebenenfalls in anonymisierter und generalisierter Form in der Prociris Wissensbasis hinterlegt. In der zentralen Wissensbasis wird das Wissen gesammelt und in strukturierter Form verwaltet. Den kontextabhängigen Zugriff ermöglichen Verbindungen zwischen den unterschiedlichen Wissens-elementen. Die Prociris Wissensbasis bildet den Kern eines leistungsstarken virtuellen Wissensnetzwerks, das im Verbund mit den strategischen Partnern der Prociris entsteht.

Die Prociris Wissenskultur ist ein Mehrwert, den wir unseren Kunden bieten. In der intensiven Zusammenarbeit lernt der Kunde das bei Prociris gelebte Wissensmanagement kennen.

Erfahrungsgemäß resultieren die neuen Einflüsse und Erfahrungen in positiven Veränderungen der Wissenskultur des Kunden.

Methoden

In enger Zusammenarbeit mit unseren Kunden streben wir intelligente Problemlösungen an, mit denen sich die vorgegebenen Ziele erreichen lassen. Neben fachlicher Kompetenz und fundiertem Erfahrungswissen ist dabei auch Kreativität gefordert. Die Freiräume dafür schaffen Methoden, mit denen wir für eine effiziente Projektarbeit sorgen. Sie regeln, welche Arbeitsschritte unter welchen Voraussetzungen in welchem Zeitrahmen durchzuführen und welche Ergebnisse dabei zu erwarten sind. In langjähriger Praxis haben wir bewährte Verfahren zusammengetragen oder auch neue Methoden entwickelt, die die Grundlage unserer Beratungsarbeit bilden. Sie zeigen bewährte Wege auf und sorgen damit für Wirtschaftlichkeit und Reduzierung der Projektrisiken. Viele der Methoden sind im Verbund mit Softwarewerkzeugen zu sehen, die wir in unserer Arbeit einsetzen.

Softwarewerkzeuge

Prociris Kunden erwarten Professionalität und Wirtschaftlichkeit in der Beratungsarbeit. Diese Ziele können in vielen Aufgabenfeldern nur erreicht werden, wenn leistungsstarke Softwarewerkzeuge eingesetzt werden. Prociris Berater sind erfahren in der methodengerechten Nutzung moderner Softwarewerkzeuge. Je nach Anforderung des Kunden schlagen sie geeignete Werkzeuge vor oder nutzen die vom Kunden präferierten Werkzeuge. Nachfolgend beschreiben wir das Portfolio der Werkzeuge, mit denen wir über praktische Erfahrungen verfügen:

Business Process Management –

Für die Modellierung, Analyse und Simulation von Geschäftsprozessen nutzen wir die Werkzeuge der Horus® Enterprise™-Produktfamilie sowie die Horus Knowledge Bases™. Für kollaboratives Arbeiten über Standorte, Unternehmens- und Ländergrenzen hinweg setzen wir moderne Web 2.0-basierte Social BPM-Technologien von Horus ein.

Projektmanagement –

Die Projektmanagement-Werkzeuge unserer Wahl sind Microsoft® Project™ und für komplexe und umfangreiche Aufgabenstellungen Oracle® Primavera®.

Enterprise Performance Management –

Für die vielfältigen Aufgabenstellungen des Enterprise Performance Managements von der strategischen Planung über Budgetierung und Forecasting bis hin zu Auswertung und Analyse greifen wir auf das reichhaltige Oracle® Hyperion® Produktportfolio zurück.



business process excellence

Unternehmensmodellierung

Nicht nur in serviceorientierten Branchen, sondern auch im Handel und den produzierenden Industrien ist Business Process Excellence zum Schlüssel des Erfolgs geworden. Business Process Excellence ist dabei aber stets in Verbindung mit den unterstützenden Informationssystemen zu sehen. Insofern kann ein standardisierter Prozess auf Basis einer wirtschaftlichen Standard-Business Software durchaus mehr zur Business Process Excellence beitragen als ein Individualprozess. Dies wird immer dann der Fall sein, wenn sich aus diesem Prozess keine Wettbewerbsvorteile erzielen lassen.

Anders ist dies in Geschäftssegmenten, die die Wettbewerbsvorteile des Unternehmens begründen. Dort sind sorgfältige fachliche Analysen erforderlich, die zu hoch spezialisierten Individualprozessen führen können, die hohe Anforderungen an die einzusetzenden Informationssysteme stellen.

Gerade in wettbewerbssensitiven Segmenten ist es erforderlich, auf das Wissen der gesamten Business Community zurückzugreifen. Das heißt, es müssen Verfahren gefunden werden, die es ermöglichen, Fachexperten aus allen betroffenen Unternehmensbereichen, aber auch involvierte Geschäftspartner (z.B. Kunden, strategische Lieferanten, Engineering-Partner) in die fachliche Analyse und Gestaltung der Geschäftsprozesse einzubeziehen. Die Lösung sind Unternehmensmodelle in Form übersichtlicher und einfach verständlicher Grafiken, die mit betriebswirtschaftlich relevanten Details annotiert sind.

Die Prociris Berater favorisieren einen modellbasierten Beratungsansatz, in dem Unternehmensmodelle als zentrales Kommunikationsinstrument verwendet werden. Unternehmensmodelle beschreiben Geschäftsprozesse aus verschiedenen Blickwinkeln.

Den zentralen Bezugspunkt bilden Geschäftsabläufe, die mit Geschäftsobjekten, Geschäftsregeln und Organisationsstrukturen in Beziehung gesetzt werden. Die Modellerstellung erfolgt „mit Methode“, indem die Modellierung der Geschäftsprozesse auf der Grundlage strategischer Überlegungen erfolgt. Dabei werden Unternehmensziele, Strategien, Leistungen, Risiken und Kennzahlen definiert und daraus zunächst eine Geschäftsprozessarchitektur abgeleitet. Diese bildet dann das Gerüst für eine weitere Detaillierung der Geschäftsprozesse.

Governance

Jeder Unternehmenslenker steht heute vor der Herausforderung, Governance sicherzustellen. Das heißt, die Führung des Unternehmens erfolgt auf der Basis klar und verständlich formulierter Unternehmensziele und Handlungsanweisungen. Wichtige Bedingungen sind Gesetzeskonformität und Vollständigkeit. Governance umfasst damit alle Unternehmensbereiche und -ebenen. Prociris unterstützt in der Planung, Umsetzung und Überwachung von Governance-Strategien. Die Basis bildet ein Unternehmensmodell, auf dem die erforderlichen Maßnahmen definiert und koordiniert werden. Das Prociris Leistungsportfolio erstreckt sich von der strategischen und organisatorischen Planungsebene bis zur Steuerung der Einführung geeigneter Informationssysteme. Im Fokus stehen dabei die regelbasierte Steuerung und Automatisierung von Geschäftsprozessen, kennzahlenbasierte Führungssysteme sowie moderne Planungs- und Forecasting-Systeme.

Risikomanagement

Risikomanagement wird zumeist im Zusammenhang mit Governance und Compliance genannt (GRC – Governance, Risk & Compliance). Wir unterstützen diese integrierte Betrachtung und begreifen GRC als unverzichtbaren Baustein jeder Business Excellence-Initiative. Risikomanagement bezeichnet die Gesamtheit aller Maßnahmen zum Umgang mit bekannten und unbekanntem unternehmensinternen und unternehmensexternen Risiken. Dazu gehört die Etablierung von Frühwarnsystemen zur Erkennung von Risiken ebenso wie Maßnahmen zur Beseitigung von Risikopotenzialen und zur Behandlung eingetretener Risiken. Prociris empfiehlt sich als erfahrener Partner in der Risikoanalyse, in der Konzeption, Umsetzung und Überwachung von Risikomanagementsystemen. Als wichtiges Handlungsfeld sehen wir die vorausschauende Risikovermeidung, die erfahrungsgemäß die höchsten Optimierungspotenziale in sich birgt.



Compliance

Compliance bezeichnet die Erfüllung, Entsprechung bzw. Konformität mit staatlichen Gesetzen sowie mit Regeln und Spezifikationen, mit (ethischen und moralischen) Grundsätzen und Verfahren sowie mit Standards (z.B. ISO) und Konventionen, die klar definiert sind. Diese Definition macht noch einmal deutlich, warum Compliance im Zusammenhang mit Governance und Risikomanagement zu betrachten ist. Die Prociris Berater unterstützen in der Ausarbeitung und Umsetzung von Compliance-Strategien und integrieren diese mit den Governance- und Risikomanagement-Aktivitäten. Gerade im Compliance-Kontext zeigt sich oft, dass organisatorische Vorgaben und der gezielte Einsatz von Informationssystemen allein nicht ausreichend sind, um die gestellten Anforderungen zu erfüllen. Diese Maßnahmen sind stets durch ein wirksames Change Management zu begleiten, um die Effektivität und vor allem Nachhaltigkeit der Veränderungen sicherzustellen.

Simulation

Business Process Excellence setzt voraus, dass das Unternehmen auf zukünftige Entwicklungen im Markt und seinem Umfeld vorbereitet ist. Allerdings fällt dies mit der stetig steigenden Planungsunsicherheit und der Komplexität von Entscheidungsprozessen immer schwerer. Die traditionellen Planungs- und Optimierungsverfahren verlieren zunehmend an Bedeutung. Szenariobasierte Planung in Verbindung mit Simulationen wird zum wichtigsten Management-Instrument. Simulation umschreibt eine der Kernkompetenzen von Prociris. Prociris Berater favorisieren für die Unternehmensmodellierung Techniken, die eine Verwendung der Modelle für die Geschäftsprozesssimulation ermöglichen.

Die Modelle werden mit Ressourcen – Personal, Maschinen und Anlagen u.a. – verknüpft und mit einer Objektbelegung versehen. Davon ausgehend werden per Simulation „unter Last“ mögliche Folgezustände ermittelt, wobei Kosten, Zeiten, Wertschöpfung und Qualität wichtige Simulationsvariablen darstellen. Die Simulationsergebnisse werden dann mittels fortschrittlicher Business Intelligence-Technologien in vielfältiger Weise analysiert und anwendungsbezogen interpretiert.

Process Streamlining

Unternehmen, welche am Weltmarkt bestehen möchten, kommen um Fokussierung und globale Konsolidierung nicht herum. Gleichzeitig werden Geschäftsprozesse so weit wie möglich vereinheitlicht (Process Streamlining). Globale Unternehmensgruppen sind somit als eine Menge intelligenter lokaler Unternehmenseinheiten zu betrachten, die über eine globale Geschäftsprozesslösung gesteuert werden. In der Praxis scheitert die Implementierung einer solchen Business Software-Lösungen in matrix- oder netzwerkartig strukturierten Unternehmen jedoch häufig. Prociris übernimmt das Streamlining der Prozesse nach einem bewährten Verfahren und begleitet die Umsetzung des Streamlinings im Rahmen der Einführung oder Anpassung einer Business Software-Lösung.

Business Process Outsourcing

Im Zusammenhang mit Business Process Excellence erwägen Kunden oft auch das Outsourcing kompletter Geschäftsprozesse (Business Process Outsourcing, BPO). Der Kunde kann sich so auf sein Kerngeschäft fokussieren und die Kostenvorteile einer optimierten Offshore/Nearshore-Lösung sichern.

Prociris Berater unterstützen in der Planungsphase, indem sie Potenziale für BPO identifizieren, alternative BPO-Konzepte erarbeiten und entsprechende Wirtschaftlichkeitsuntersuchungen durchführen. Im Anschluss daran begleiten sie den Ausschreibungsprozess, wählen gemeinsam mit dem Kunden geeignete BPO-Partner aus und steuern die Übergabe des Prozesses an den Partner der Wahl. Das Leistungsportfolio wird durch eine laufende Erfolgs- und Qualitätskontrolle der Serviceleistungen abgerundet.



business planning

Strategische Unternehmensplanung

Sich schnell ändernde Marktbedingungen und eine hohe Innovationsgeschwindigkeit mit verkürzten Produktlebenszyklen stellen völlig neue Anforderungen an die Unternehmensplanung: Es müssen unterschiedlichste interne und externe Faktoren entlang der gesamten Wertschöpfungskette in der Planung berücksichtigt werden – und dies auch über Unternehmensgrenzen hinweg. Eine schnelle und flexible Adaption des Planungsmodells an geänderte Bedingungen sind eine Selbstverständlichkeit. Daneben ist es wichtig, Verantwortliche aus allen Bereichen und auch strategische Geschäftspartner in die Planung mit einzubeziehen und einen kollaborativen Planungsansatz zu verwirklichen. In all diesen Handlungsfeldern unterstützen Prociris Berater mit ihrer langjährigen Erfahrung.

Risikoüberlegungen erfordern die Entwicklung und den Vergleich mehrerer Planungsszenarien, und Simulation wird zum unverzichtbaren Bestandteil jeder Planungslösung. Gängige Praxis ist, entlang der Wertschöpfungsketten Kennzahlen zu definieren, anhand derer die Wirksamkeit der Unternehmensstrategien und die Validität der Planungsannahmen fortlaufend überwacht werden können.

Strategische Finanzplanung

Im Rahmen der strategischen Unternehmensplanung sind CFOs und Controller gefordert, die sich daraus ergebenden Auswirkungen auf die Finanzierung und das zu erwartende Ergebnis zu analysieren, zu bewerten und Prognosen abzugeben. Neben der Planung von Bilanz, GuV und Cash Flow gehören hierzu auch die Planung des Eigen- und Fremdkapitals sowie weiterer Kennzahlen. Prociris Berater unterstützen in

allen Aufgaben rund um die strategische Finanzplanung. Für unsere Arbeit nutzen wir Excel-basierte Planungsinstrumente oder die beim Kunden vorhandenen Planungswerkzeuge.

Für umfangreichere Planungen empfehlen wir den Einsatz von Hyperion Strategic Finance. Damit können Finanzpläne einfach und schnell aufgebaut, analysiert und angepasst werden.

Planung, Budgetierung und Forecasting

Die Unternehmensstrategien in Verbindung mit der strategischen Finanzplanung bilden den Ausgangspunkt für die Planung des operativen Geschäfts, für Budgetierung und Forecasting. Die Planung ist hierbei ein stark kollaborativer Prozess und muss auch als solcher unterstützt werden. In der Planung arbeiten Budget-Verantwortliche und Planungsexperten aus unterschiedlichsten Organisationseinheiten zusammen. Zudem findet oft auch eine enge Abstimmung mit wichtigen Geschäftspartnern – strategischen Kunden und Lieferanten, Entwicklungspartnern etc. – statt. Dies ist vor allem in virtualisierten Geschäftsmodellen der Fall. Zweifellos lässt sich Planungseffizienz nur dann erreichen, wenn die Kollaboration durch moderne Kommunikations- und BPM-Technologien – idealerweise im Web 2.0 – unterstützt wird. Prociris unterstützt den Kunden in der Vorbereitung und Durchführung der Planung, aber auch im Aufbau einer modernen kollaborativen Planungsumgebung.

Unsere Berater empfehlen für die operative Planung die Hyperion-Produkte Planning und Workforce Planning. Sie schaffen die Verbindung zwischen der mengenbasierten Planung des operativen Geschäfts und den sich daraus ergebenden finanziellen Auswirkungen.

Über Hierarchieebenen in der Organisation hinweg kann top-down oder bottom-up in verschiedenen Szenarien geplant werden.

Supply Chain-Planung

Im Zuge der Globalisierung sind nicht nur interessante neue Zielmärkte erschlossen worden, sondern es hat auch eine Virtualisierung der industriellen Fertigung und des Handels stattgefunden. Kollaboration über die gesamte Wertschöpfungskette hinweg ist in vielen Branchen zum Schlüssel des Erfolgs geworden. In der Folge bilden global verteilte Lieferketten heute den zentralen Nerv der Weltwirtschaft. Im Wettbewerb erfolgreich sind Unternehmen, die ihre Lieferketten intelligent planen und neben wirtschaftlichen und technischen Aspekten auch Risiken in angemessener Weise – berücksichtigen. Prociris empfiehlt sich hierbei als erfahrener Ratgeber und Partner.

Erfahrungsgemäß steckt die höchste Komplexität in der taktischen Supply Chain-Planung. Gerade diese mittelfristige Planung leidet unter der wachsenden Unsicherheit betriebswirtschaftlicher Prognosen und dem sich rasant wandelnden gesellschaftlichen Umfeld. Und während die operative Supply Chain-Planung durch gängige ERP-Systeme recht gut unterstützt ist, fehlt diese Unterstützung im taktischen Bereich fast völlig. Prociris empfiehlt hier ein modellbasiertes Planungsverfahren, das selbst für komplexe Lieferketten gut funktioniert. Und der intensive Einsatz von Szenarien und Prozesssimulation sorgen für belastbare Aussagen zu Planungsalternativen und eine nachhaltige Verringerung der Planungsrisiken.



IT-Betriebsmodelle

IT Service Management subsumiert die kundenorientierte Erbringung von IT-Dienstleistungen. Im Mittelpunkt stehen die fachlichen Anforderungen des Kunden und die Qualität der erbrachten IT Services. Insofern ist IT Service Management untrennbar mit Business Process Excellence verbunden. Ohne ein leistungsfähiges IT Service Management kann Business Process Excellence nicht erreicht werden. Mit einer starken Geschäftsprozessorientierung und fundiertem Technologie-Know-how empfiehlt sich Prociris als qualifizierter IT Service Management-Partner. Im IT Service Management müssen heute alle gängigen IT-Betriebsmodelle beherrscht werden. Diese unterscheiden sich in technischer Hinsicht, in der Art und Weise, wie die Services erbracht werden, und in der Vertragsgestaltung. Kurz: der Vielfalt sind keine Grenzen gesetzt. Wie wichtig ist es da, einen erfahrenen Partner an der Seite zu haben. Wir unterstützen in der Auswahl des für den Kunden geeigneten Betriebsmodells, der Ausgestaltung der Services sowie in technischen und betriebswirtschaftlichen Fragestellungen. In der kundenindividuellen Bewertung der IT-Betriebsmodelle müssen neben dem Betrieb eines unternehmenseigenen Rechenzentrums verschiedenste Formen des Outsourcings betrachtet werden: vom Application Management, bei dem die Pflege und Fortentwicklung der Anwendungssoftware an einen Dienstleister ausgelagert wird, bis hin zum Application Service Providing, das auch den Betrieb der zugrundeliegenden IT-Systeme mit einschließt. Über Managed Services werden auf der Grundlage von Service Level Agreements gezielt Aufgaben des IT-Betriebs ausgelagert. Wachsende Bedeutung erfährt das Cloud Computing, bei dem IT-Ressourcen über das Internet aus Public-,

Private- oder Hybrid Clouds bezogen werden. Je nach Art der Ressourcen werden Software as a Service (SaaS), Platform as a Service (PaaS) oder Infrastructure as a Service unterschieden.

Enterprise Architecture Management

Die Enterprise Architecture zeigt über verschiedene Architekturebenen hinweg das Zusammenwirken von Geschäftsprozessen und Informationstechnologien im Unternehmen. Sie bildet einen strategischen, konzeptionellen und organisatorischen Rahmen für die Ausgestaltung der IT-Landschaft, schafft Transparenz und liefert eine solide Entscheidungsgrundlage für die Wahl des passenden IT-Betriebsmodells. Neben den Strukturelementen (Architekturebenen) liegt der Fokus auf den Methoden für die Umsetzung der Architektur und für die Wirtschaftlichkeitsbetrachtung. Enterprise Architecture Management bietet darüber hinaus Instrumente für die zielorientierte Anpassung der IT-Landschaft an sich ändernde Rahmenbedingungen. Prociris bietet ein umfassendes Leistungsportfolio für Enterprise Architecture Management, das an den konkreten Bedarf des Kunden angepasst werden kann. Von der Unterstützung bei der Gestaltung und beim Reengineering von Enterprise Architectures über Programm- und Projektmanagement bei der Umsetzung bis hin zum Monitoring auf Basis aussagekräftiger Performance-Kennzahlen über alle Architekturebenen hinweg. Unsere Leistungen erbringen wir auf der Grundlage eines modellbasierten Ansatzes. Er sorgt für eine hohe Qualität der Dokumentation und überzeugt durch vielfältige Analysemöglichkeiten.

Anforderungs-Engineering

Prociris unterstützt in der Erstellung von Lasten- und Pflichtenheften und im Ausschreibungswesen. Kern unserer Leistungen ist das Anforderungs-

Engineering, das wir in der Regel in enger Zusammenarbeit mit dem Kunden durchführen. Wir verfolgen dabei einen prozessorientierten Ansatz, der zunächst auf fachlicher Ebene die Anforderungen an die Geschäftsprozesse definiert. Von den Abläufen ausgehend werden organisatorische, funktions- und datenorientierte Anforderungen ermittelt und in einfach verständliche Modelle abgebildet. Dann folgen nicht-funktionale Anforderungen wie z.B. Benutzbarkeit, Zuverlässigkeit, Effizienz u.a. Technische Anforderungen und Anforderungen an die Projektdurchführung komplettieren die Anforderungsspezifikation. Unsere Unterstützungsleistungen erstrecken sich von den eigentlichen Engineering-Leistungen über die begleitende Beratung bis hin zur Qualitätssicherung und zum Projektmanagement. Dabei setzen wir im Markt übliche Methoden und Softwarewerkzeuge ein.

ITIL

In den letzten Jahren hat sich das ITIL® Framework als weltweiter Industriestandard im IT Service Management durchgesetzt, Ziel ist, durch Standardisierung zu mehr Wirtschaftlichkeit zu kommen. ITIL schlägt Prozesse zur Erbringung von IT Services vor, definiert aber nicht, wie die Prozesse dann konkret umzusetzen sind. Prociris stellt seinen Kunden Know-how in der Anwendung von ITIL zur Verfügung. Ausgehend von ITIL-Referenzmodellen konzipieren wir ITIL-konforme kundenspezifische IT Service Management-Prozesse. Und wir unterstützen in der (teilweisen) Automatisierung und Durchsetzung der Prozesse. Wichtig ist, dass wir entlang der Wertschöpfungskette Kennzahlen etablieren, über die wir die Performance des IT Service Managements messen können. Die Ergebnisse bilden die Ausgangsbasis für die laufende Prozessverbesserung.



program- & project management

Programmmanagement

In der Praxis weist das Unternehmensziel Business Excellence stets eine hohe Komplexität auf. Das Ziel zu erreichen erfordert ein ganzes Bündel von Einzelstrategien, die optimal aufeinander abgestimmt sein müssen. Daraus entsteht ein Business Excellence-Programm, dem ein Portfolio von Organisations- und IT-Projekten zugrunde liegt. Prociris bietet ein vollständiges Paket bedarfsgerechter Programmmanagement-Services an – gerne auch als besonders wirtschaftliche Outsourcing-Lösung. Unser Anspruch: Governance, Risiko- und Compliance Management über das gesamte Programm hinweg. Prociris unterstützt den Kunden durch ein erfahrenes Programmmanagement-Team. Wir etablieren bewährte Standards, Praktiken, Prozesse, Methoden und Softwarewerkzeuge.

In enger Abstimmung mit dem Kunden übernehmen wir Verantwortung – Leadership in der Planung und Steuerung, aber auch in der internen und externen Vermarktung des Programms. Aktives Programmcontrolling und das Berichtswesen gegenüber dem Lenkungsausschuss gehören zu unseren Pflichten. Im Rahmen des Projektportfolio-Managements stimmen wir die geplanten und laufenden Projekte aufeinander ab und stellen sie unter Berücksichtigung von Budget-, Kapazitäts- und Zeitrestriktionen zu einem optimalen Portfolio zusammen. Zu unseren Kernaufgaben gehören die projektübergreifende Steuerung und Koordination der einzelnen Projekte sowie die Konsolidierung der Projektpläne in einem übergreifenden Programmplan. Im Rahmen eines programmweiten Ressourcenmanagements werden interne und externe Ressourcen geplant sowie Aufwände budgetiert, erfasst und

ausgewertet. Weitere Aufgaben finden sich im Ausschreibungs- und im Vertragswesen, das wir in enger Zusammenarbeit mit den zuständigen Stellen im Einkauf und der Rechtsabteilung durchführen.

Qualitätsmanagement

Das Prociris Qualitätsmanagement steht auf drei Säulen: Qualitätsprüfung, Qualitätssicherung und Qualitätsverbesserung. Damit wird die Prüfung der Projektdurchführung selbst einschließlich der Konzeption und Umsetzung von Verbesserungsmaßnahmen zum integralen Bestandteil des Qualitätsmanagements. In der Qualitäts- und Governance-Planung werden Konzepte und Qualitätsstandards für die Projektdurchführung ausgearbeitet. Zudem wird festgelegt, wie Governance über alle Geschäftsprozesse hinweg sichergestellt werden kann. Auf dieser Grundlage werden verbindliche Projektrichtlinien vorgegeben. Durch regelmäßige Kontrollen wird die Qualität der Projektergebnisse festgestellt. Diese Kontrollen finden nicht nur zum Zeitpunkt der finalen Abnahme der Ergebnisse statt, sondern auch während des Erstellungsprozesses selbst. Überprüfungen finden auch bezüglich der Effektivität von Testaktivitäten einschließlich der dabei erstellten Ergebnisprotokolle statt.



Projektmanagement

Prociris unterstützt Kunden in der Führung von Organisations- und IT-Projekten unterschiedlicher Größenordnung: von Projekten auf Abteilungsebene und in kleinen mittelständischen Unternehmen über den gehobenen Mittelstand bis hin zu Großprojekten in globalen Konzernen. Arbeiten in einem internationalen, multilingualen und multikulturellen Umfeld sowie die Nutzung von Offshore- und Nearshore-Potenzialen sind für uns selbstverständlich. Unser Leistungsumfang erstreckt sich über den gesamten Projekt-Lebenszyklus: von der ersten Projektidee über die Planung und Durchführung bis hin zur Inbetriebnahme. Sie enthält auch die nachfolgenden Stabilisierungs- und Verbesserungsaktivitäten sowie das Aufsetzen und die Steuerung der Betriebsunterstützung.

Unser Vorgehen trägt den drei wichtigsten Erfolgskriterien und gleichzeitig Steuergrößen des Projektmanagements Rechnung. Sie beschreiben den Status eines Projekts und definieren am Ende auch seinen Erfolg: Inhalt und Umfang (in scope), Projektdauer und Termine (on time), Kosten (on budget). Darüber hinaus werden weitere Einflussfaktoren berücksichtigt: Qualität des Projekts und seiner Ergebnisse, Risiken und Ressourcen. Unserer Arbeit liegen klar definierte Vorgehensmodelle zugrunde, die alle Dokumente und Ergebnisse (Deliverables) festlegen, die durch das Projektmanagement zu erarbeiten, an den internen oder externen Projektkunden zu übergeben oder durch diesen abzunehmen sind. Für Dokumente gibt es entsprechende Vorlagen und auch Beispiele. Darüber hinaus sind zur Erfüllung bestimmter Aufgaben Checklisten und Leitfäden hinterlegt.

Business Change Management

Die Umsetzung von Business Excellence Programmen zieht regelmäßig starke Veränderungen in den betroffenen Organisationen nach sich. Daher sind effektive Maßnahmen des Business Change Managements dringend angeraten. Sie bereiten die Mitarbeiter und involvierte Geschäftspartner auf die Veränderung vor und machen das bei den Betroffenen vorhandene Wissen in der Planung der Veränderung nutzbar. Primärziel ist, die Veränderung effizient und nachhaltig in der Organisation umzusetzen. Change Management umfasst dabei alle Aufgaben, Maßnahmen und Tätigkeiten, die eine bereichsübergreifende und inhaltlich weitreichende Veränderung zur Umsetzung von neuen Strategien, Strukturen, Systemen, Prozessen oder Verhaltensweisen in einer Organisation bewirken sollen. Prociris bietet Unterstützung in sämtlichen Handlungsfeldern des Change Managements. Hierzu binden wir bei Bedarf hoch qualifizierte Spezialisten ein, um unseren Kunden aktuellste Erkenntnisse aus der Psychologie, Soziologie und den Kommunikationswissenschaften zu erschließen.

In vielen Unternehmen findet Veränderung aufgrund von Konzernvorgaben oder als Folge gesellschaftsrechtlicher oder ökonomischer Überlegungen statt. Werden umfangreiche Veränderungen aber nicht von einem Wertewandel begleitet, führt dies nicht selten zu erheblichen Widerständen auf Mitarbeiterseite und zuweilen auch auf Seiten der Geschäftspartner. Aus diesem Grund ist es wichtig, das Unternehmen mit geeigneten Maßnahmen auf die Veränderung vorzubereiten. Dies betrifft in seltenen Fällen die Mission, sehr häufig aber die Unternehmenskultur und immer die strategische Ausrichtung.

Die Umsetzung von Veränderungsprogrammen zieht immer auch Veränderungen an Geschäftsprozessen und organisatorischen Strukturen nach sich. Diese Veränderungen müssen im Unternehmen motiviert und mittels geeigneter Maßnahmen vorbereitet werden. Der Wissensvermittlung kommt hierbei eine besondere Bedeutung zu. Veränderungen werden in der Belegschaft vor allem dann abgelehnt, wenn sie im „Verborgenen“ vorbereitet werden. Aus diesem Grund kommt einer offenen Kommunikation über die verfolgten Ziele sowie über die anstehenden Veränderungen besondere Bedeutung zu.



PROCIRIS



Business Excellence meets Information Systems Innovation

Prociris consulting GmbH
Pforzheimer Str. 160
76275 Ettlingen

Tel. +49 7243 2179 0 · Fax +49 7243 2179 99
www.prociris.biz · info@prociris.biz