

Transparenz für Prozesse

Durch das Portal noch näher am Kunden

STRABAG Property and Facility Services

STRABAG Property and Facility Services ist der Komplettdienstleister rund um die Immobilie und mit 6.500 Mitarbeitern einer der führenden Immobiliendienstleister Europas. Das Leistungsportfolio umfasst Real Estate Management, wie beispielsweise Kaufmännisches Facility-Management, Flächenmanagement und An- und Vermietung sowie Bauen im Bestand, Technisches und Infrastrukturelles Facility-Management. Das Unternehmen erbringt seine Bewirtschaftungs- und Managementleistungen für Immobilien in den Bereichen Corporate Real Estate Management, Finance, Public, Informationstechnologie sowie für Rechenzentren.

In Deutschland gehört STRABAG Property and Facility Services zu den Branchenführern und garantiert mit 240 Standorten in sechs Regionen und zwei Störungsmanagement-Centern eine flächendeckende Präsenz. In Ungarn und in der Slowakei ist das Unternehmen Marktführer, in weiteren sechs zentral- und osteuropäischen Ländern ist es operativ vertreten.

Zielsetzung & Realisierung

Unternehmensorganisation und Aufgabengebiete von STRABAG Property and Facility Services erfordern zahlreiche Arbeitsanweisungen und Prozesse. Um hier eine durchgängig hohe Qualität der Leistungen zu gewährleisten, ist in den vergangenen Jahren die prozessorientierte Ausrichtung für das Unternehmen zunehmend in den Fokus gerückt. Ein durchgängiges Prozessmanagement mit vollständig definierten Produktionsprozessen und systematischen Kontrollen ist die Grundlage für die Leistung von STRABAG Property and Facility Services sowie für die Steuerung ihrer Subdienstleister. Es ist somit entsprechend wichtig für das Qualitätsmanagement und das Management des Unternehmens.

Der modulare Aufbau der Unternehmensprozesse erlaubt es, diese nach individuellen Vorgaben und Kundenanforderungen einzusetzen. Die Zielvorgabe für die busitec GmbH lautete, das Prozessmanagement mithilfe von IT-Lösungen zu unterstützen und zu optimieren, damit STRABAG Property and Facility Services noch schneller auf veränderte Anforderungen reagieren kann.

Daraus konkretisierte sich die Idee zur Entwicklung eines Prozessportals, mit dem sich alle wesentlichen Kern- und Nebenprozesse abbilden lassen. Das Portal ist somit als digitales Prozesshandbuch zu verstehen. Die von Modellierern in ARIS designten Prozesse werden in das Portal importiert und in einer Weboberfläche benutzerfreundlich dargestellt. Die Mitarbeiter an der Basis können so sehen, welche Tätigkeiten im Rahmen ihrer Arbeit anfallen und in welchem Kontext des

Gesamtablaufs sie stehen. Zusätzlich pflegen Redakteure direkt im Portal Dokumente wie Tätigkeitsbeschreibungen oder Schnittstellenbeschreibungen und News. Das Portal lässt sich zudem personalisieren, sodass Prozessinformationen auf die eigene Position beschränkt werden können, um eine zu hohe Informationsflut zu vermeiden. Besonders hervorzuheben ist die angepasste Darstellung der Prozessbeschreibung: Abhängig von der Zielgruppe und der Region, bekommt der Anwender die jeweils für sein Szenario gültigen Informationen und Dokumente dargestellt.

Flexibilität und volle Transparenz

Alle Mitarbeiter können jederzeit und von jedem Standort aus das Prozessportal nutzen. Die gesamte aktuelle Dokumentation ihrer Aufgaben ist hier abgelegt. Darüber hinaus kann jeder Mitarbeiter über ein einfaches Formular im Prozessportal Optimierungsvorschläge einreichen, um die aktuellen Prozesse weiter zu verbessern. Somit werden die Nutzer in die Lage versetzt, aktiv in die Prozessgestaltung einzugreifen und ein Feedback an die Prozessdesigner zu geben. Diese profitieren ihrerseits von dem spezifischen Prozesswissen der Mitarbeiter.

*„Dank der Einführung des Prozessportals war es uns möglich, die Abläufe zu verbessern und damit Kunden- und Mitarbeiterzufriedenheit zu steigern.“
Udo Czech, Prozessmanager,
STRABAG Property and Facility Services*

Das technische Fundament

Die busitec GmbH hat das Projekt unter Einsatz von .NET-Technologien auf Basis einer eigenen Datenbank realisiert. Die ARIS-Informationen über die Prozesse werden regelmäßig importiert. Darüber hinaus sind News, beispielsweise über Prozessänderungen, direkt im Prozessportal zu pflegen. Tätigkeitsbeschreibungen und andere Dokumentationen sind zunächst in einem CMS verwaltet worden. Inzwischen läuft diese Funktionalität über eine Eigenentwicklung, sodass die Lösung unabhängig von Zusatzprodukten zum Einsatz kommt.

Fazit

Nach erfolgreicher Einführung des Prozessportals haben die Mitarbeiter, z. B. Servicetechniker, die Möglichkeit, sich umgehend darüber zu informieren, wie bestimmte Dienstleistungen bei den Endkunden zu erbringen sind. Durch die Nutzung mobiler Endgeräte für das Informationsmanagement wird jeder Mitarbeiter unverzüglich über Änderungen in den Arbeitsabläufen informiert und kann entsprechend schnell seiner Tätigkeit nach den aktuellsten Standards nachkommen.

Zahlen & Fakten

Anzahl Mitarbeiter:
6.500 (davon über 600 im Ausland)

Eingesetzte Module:

- Visual Studio 2005
- NHibernate
- NAnt
- NDoc
- NUnit
- Infragistics

Schnittstellen/Anbindungen:

- ARIS Toolset
- Screenshotverwaltung (Eigenentwicklung)

Nutzen Prozessportal:

- Transparenzerhöhung
- Qualitätsverbesserung
- Fehlerreduktion
- Prozessoptimierung
- Effizienzsteigerung
- Zeit- und Kostenersparnisse

Wir freuen uns auf Ihre Kontaktaufnahme.

busitec GmbH
Rudolf-Diesel-Straße 59
48157 Münster

Tel. +49 251 13335-0
Fax +49 251 13335-35

info@busitec.de
www.busitec.de

 **busitec**
a little **BIT** of individuality.