



# The Information Management Group (IMG)

engineering your business

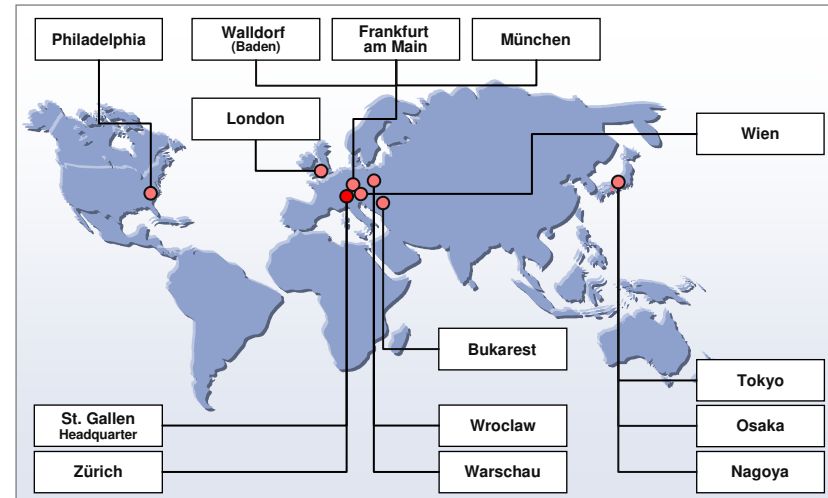
## **PROMET@work - PROMET als Philosophie der Prozessmodellierung**

2. SemTalk Anwender-Meeting

Herbert Wetzel  
Potsdam, 4. November 2005

# Wer ist The Information Management Group (IMG)?

- **The Information Management Group (IMG) ist ein international tätiges Beratungshaus, Hauptsitz in St. Gallen**
  - spezialisiert auf die Umsetzung innovativer Geschäftsmodelle in Prozesse und Systeme
  - Mit langjähriger Branchenerfahrung, führendem Prozess-Know-how und modernsten Werkzeugen
  - Business Engineering sorgt für größtmögliche Sicherheit auch in sehr anspruchsvollen Projekten.
  
- **Integrierter Beratungsansatz:**
  - Strategie – Prozesse – Systeme
  - Alignment von Business und IT
  - Prozess Know-how
  - IT Architektur und Implementierung
  - Internationale Standardisierung und Rollout
  
- **14 Standorte in Europa, Asien und den USA**
  - 580 Mitarbeiter
  - 103 MCHF / 66M€ Umsatz im FY 2004
  - Eigenkapital von 56,4 MCHF/ 39 M€
  
- **Branchen Schwerpunkte im Focus**
  
- **Erfolgreiche Differenzierung im Wettbewerb**
  - Durchgängiges Serviceangebot
  - Methodisch unterstützter Beratungsansatz
  - Durchgängig erfahrene Berater mit Branchenbezug
  - Kunde bedeutet für uns strategischer Partner
  - Umsetzungsstark
  - Special Expertise Partner der SAP
  
- **Seit über 15 Jahren in der Beratung mit über 800 Projekten in 3 Kontinenten**



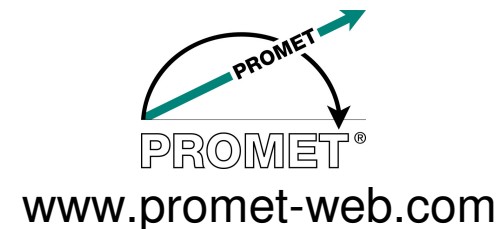
---

# Agenda

- Methode PROMET
  - Business Engineering mit PROMET
  - Prozessmanagement mit PROMET-BPR
- Beispiele
  - Referenzmodell ITIL
  - Projekt DKSH Malaysia

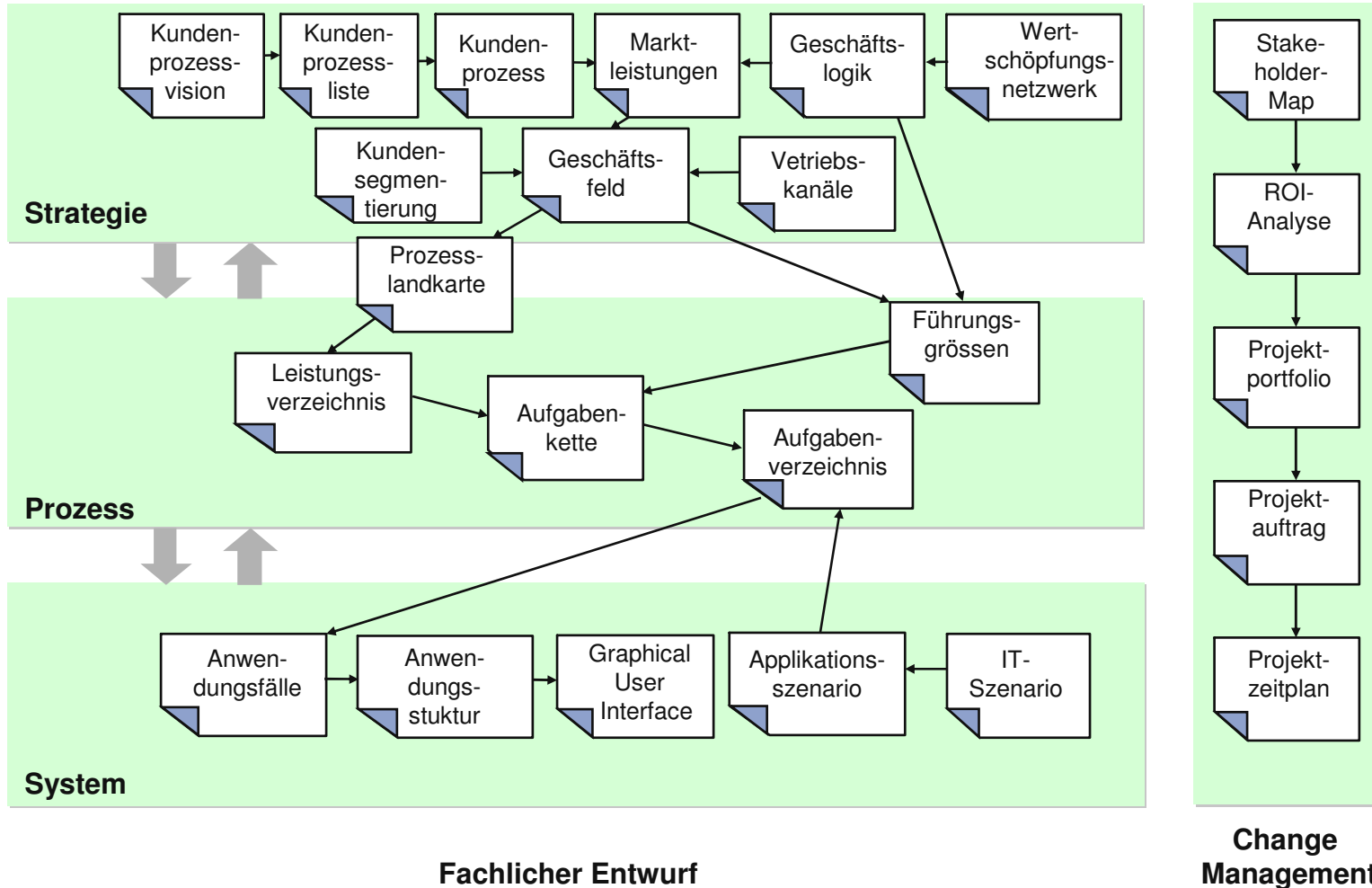
# Business Engineering mit PROMET unterstützt die systematische Unternehmens(weiter)entwicklung

- Checklisten / Projektleitfäden für häufige Projekttypen, z.B.
  - Reorganisations-Projekt
  - Einführung Portallösung
  - CRM-Projekt
  - etc.
- PROMET ist konzipiert als Transformations-Plattform
  - Web Site [www.promet-web.com](http://www.promet-web.com)
  - User Group mit Erfahrungsaustausch zu aktuellen Themen des BE (kostenlos und für alle Interessenten offen)
  - Monatlicher Newsletter
- Konzentration auf Methode – kein eigenes Software-Tool
- Enge Zusammenarbeit mit
  - Universität St. Gallen
  - Methodenpartnern (z.B. Fraunhofer IAO)
  - Schulungspartnern (z.B. IFA)
  - Toolpartnern (z.B. Semtation)

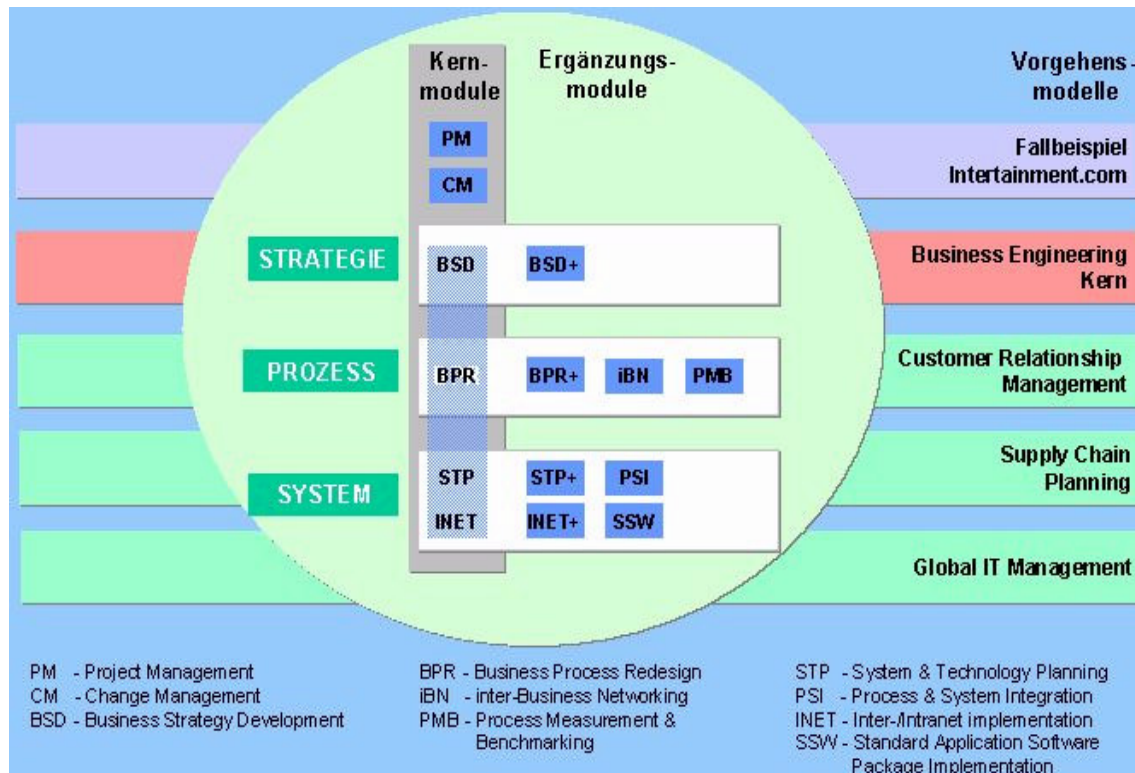


# PROMET hat ein klares Dokumentationsmodell

## Beispiel-Ergebnisse (Ausschnitt)



# Abgestimmte Methoden als Grundlage für erfolgreiches Business Engineering - das PROMET®-Methodenset

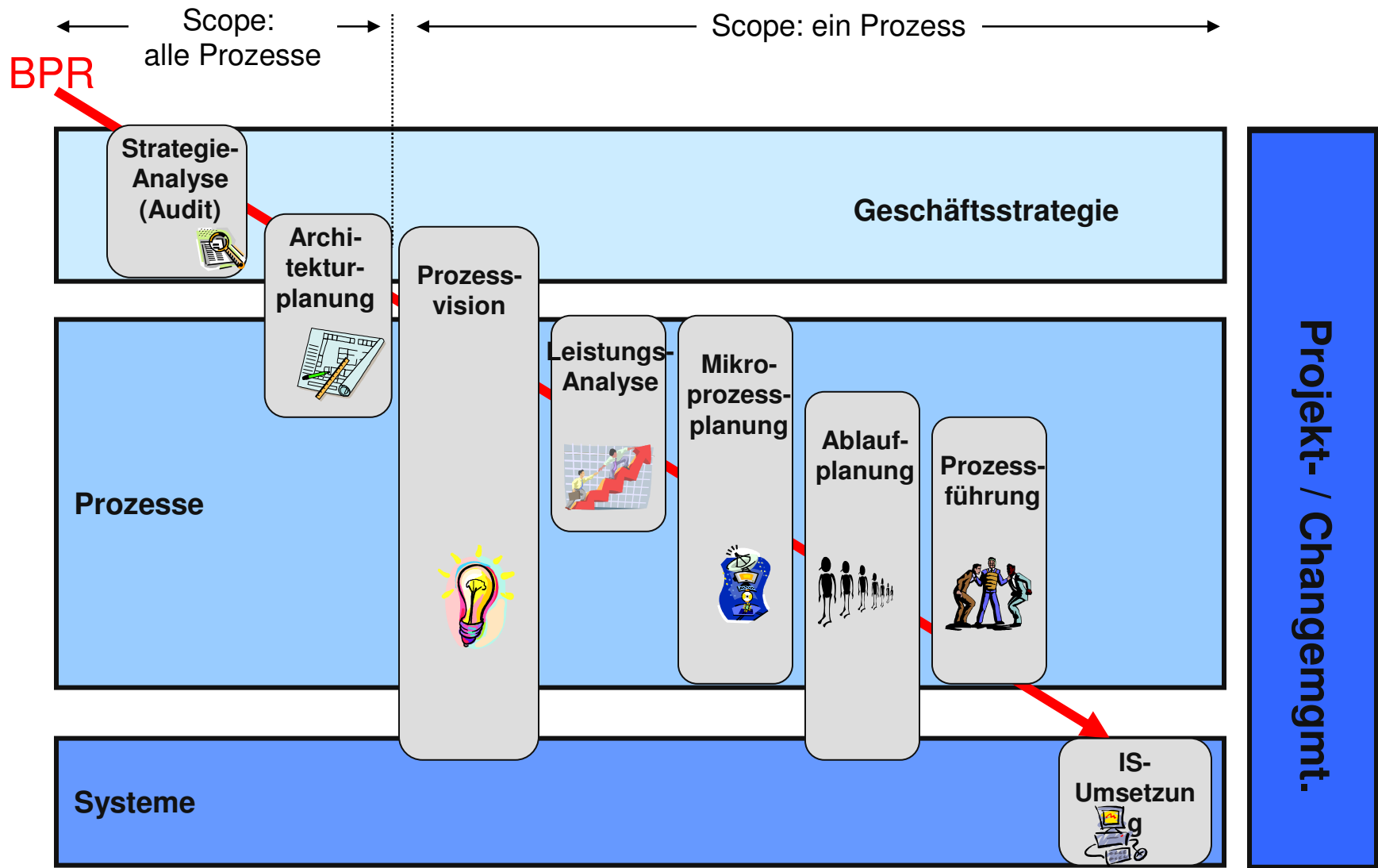


## PROMET®- Methoden bestehen aus vier Komponenten:

- ♦ Vorgehensmodell mit Projektaktivitäten und ihrem Ablauf
- ♦ Dokumentationsmodell mit Projektergebnissen und Templates / Musterdokumenten
- ♦ Techniken mit konkreten, detaillierten Anleitungen
- ♦ Rollenmodell mit Aufgaben, Kompetenzen und Verantwortungen im Projekt und danach

# Vorgehenskonzept nach PROMET

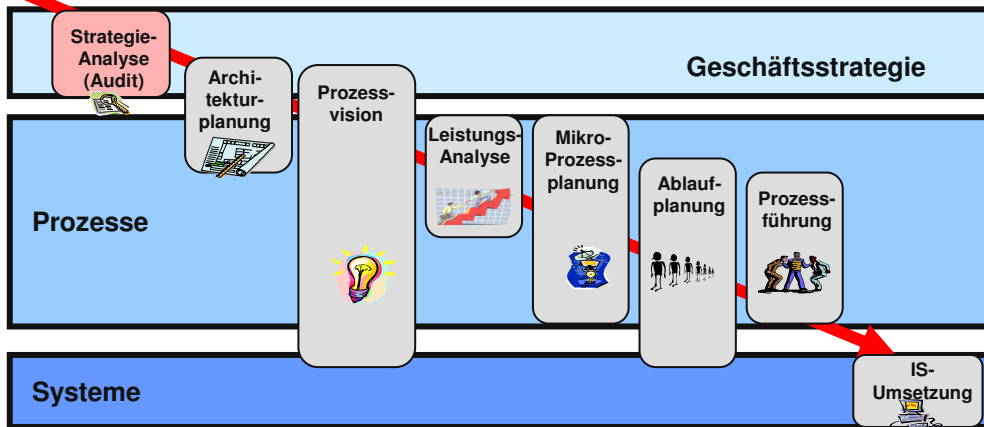
*Vorgehensmethodik ist ein wichtiger Erfolgsfaktor!*



# Vorgehenskonzept nach PROMET

*Welche strategischen Geschäftsfelder gibt es? Welche Zielvorgabe hat das Projekt?*

## BPR-Projekt



## Ergebnisse

- Kundenprozessvision
- Kundenprozessliste
- Kundenprozess
- Wertschöpfungsnetzwerk
- Kundensegmentierung
- Vertriebskanäle
- Geschäftsfeld
- SWOT-Verzeichnis
- ...

**Eruiieren der relevanten Informationen aus der Geschäftsstrategie für das BPR-Projekt:**

- Kundensegmente
- Kundenleistungsbedarf
- Produkte / Produktgruppen
- Regionen
- Vertriebskanäle

-> Darstellung in einer Produkt-/ Markt-Matrix

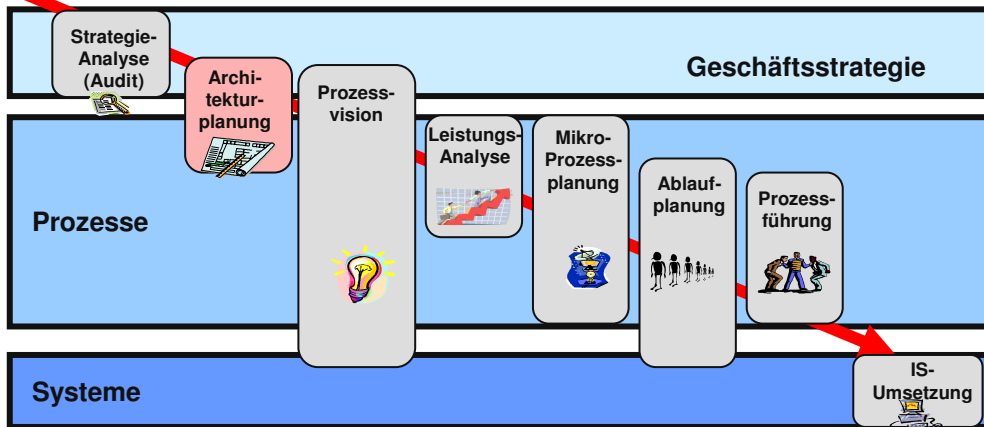
Produkte	Kundensegmente			
	Kids		Junge Erwachsene	
	1	2	1	2
Rock	SGF 1	SGF 2		
Pop				
Jazz			SGF 4	
Rock-Konzerte	SGF 3			SGF 5
Pop-Konzerte				
Jazz-Konzerte			SGF 5	
Rock-CDs	SGF 1	SGF 2		
Pop-CDs				
etc.				

**SGF:** Gleiche Basisstrategie, gleiche Erfolgsfaktoren, gleiche Stärken und Schwächen

# Vorgehenskonzept nach PROMET

## Wie „funktioniert“ das Unternehmen?

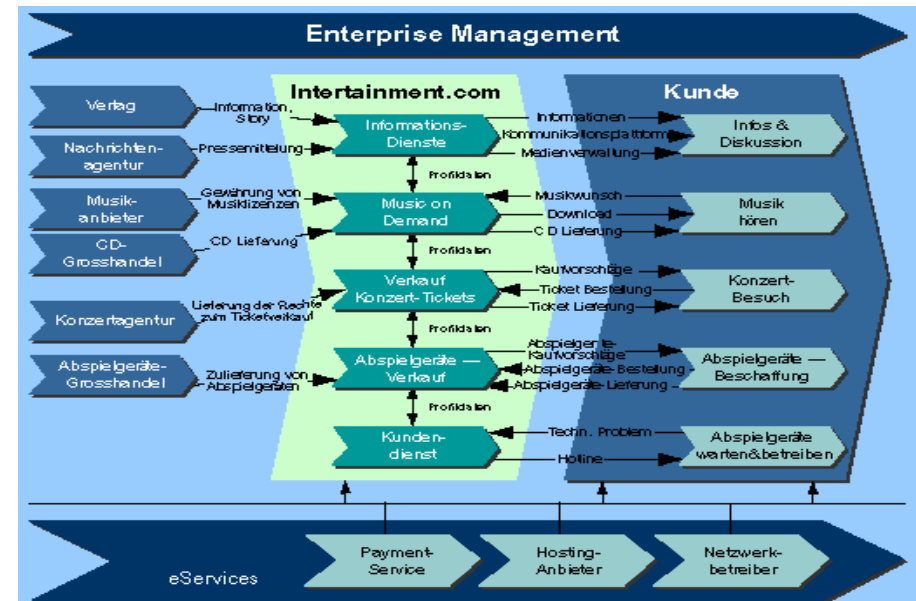
### BPR-Projekt



### Ergebnisse

- Prozesslandkarte: (Leistungs-, Unterstützungs- und Führungsprozesse)
- Prozessverzeichnis
- ...

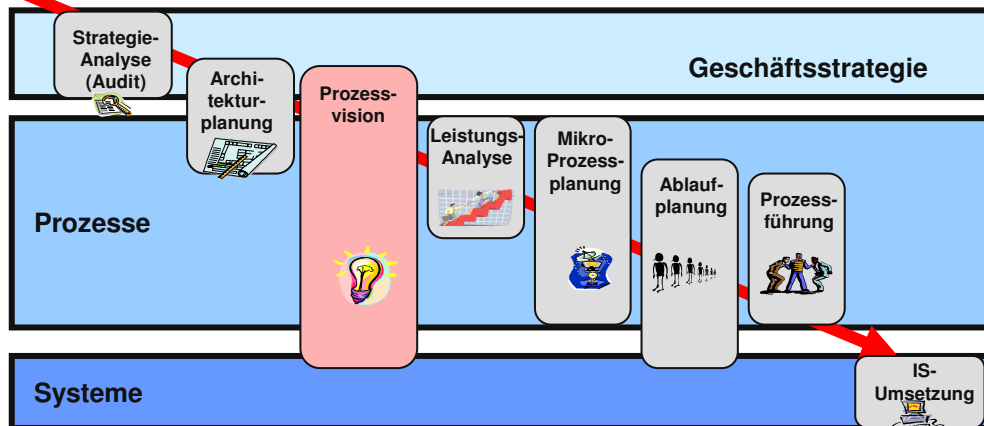
- Identifizieren der wichtigsten Produkte und Dienstleistungen je Marktsegment
  - Bündeln von Produkten und Dienstleistungen zu Makro-Prozessen
  - Unterscheiden von Management-, (Markt-) Leistungs- und Unterstützungsprozessen
- > Definieren der Kernprozesse und der unternehmensübergreifenden Prozesslandkarte



# Vorgehenskonzept nach PROMET

*Wie sieht das Idealbild und der mittelfristige Entwicklungsrahmen für den Prozess aus?*

## BPR-Projekt



- **Wie lässt sich die Geschäftsstrategie durch die Neugestaltung des Prozesses umsetzen?**
- **Entwurf des Ideal-Prozesses unter Berücksichtigung der gegebenen Restriktionen und Rahmenbedingungen**
- **Einbeziehung der internen und externen (Kunden) Anforderungen**

-> **Beschreibung des Soll-Prozesses**

## Ergebnisse

- Sektornetzwerk
- IT-Landkarte
- Prozessgrundsätze
- ...

## Prozessgrundsätze

### Rahmenbedingungen:

- Vertrieb nur über das Internet
- Fokussieren auf die Zielgruppen Teens, Kids, Twens
- ...

### Gestaltungsmerkmale:

#### Leistungen

- Musikabruf
- Bestellservice für CDs
- Online-Verwaltung individueller Musik-Listen
- ...

#### Ablauf

- Die Abwicklung erfolgt automatisiert
- ...

#### Prozessführung

- Kritische Erfolgsfaktoren zielgruppengerechte Musikauswahl, Erreichbarkeit, Dialogführung, Antwortzeiten
- ...

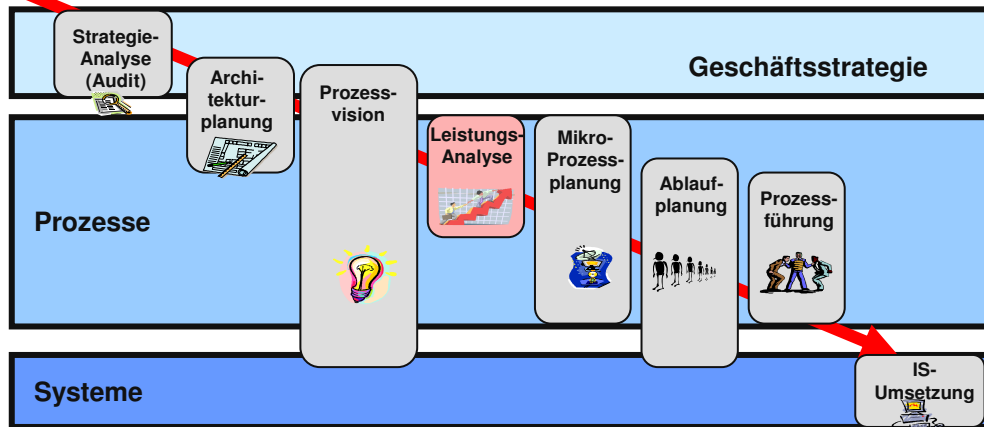
#### IT - Unterstützung

- Neue Applikation als Schnittstelle zum Kunden
- Contentmanagement-System zur Verwaltung der Musiktitel
- ...

# Vorgehenskonzept nach PROMET

*Welche Leistungen in welcher Qualität erwartet der Kunde vom Prozess?*

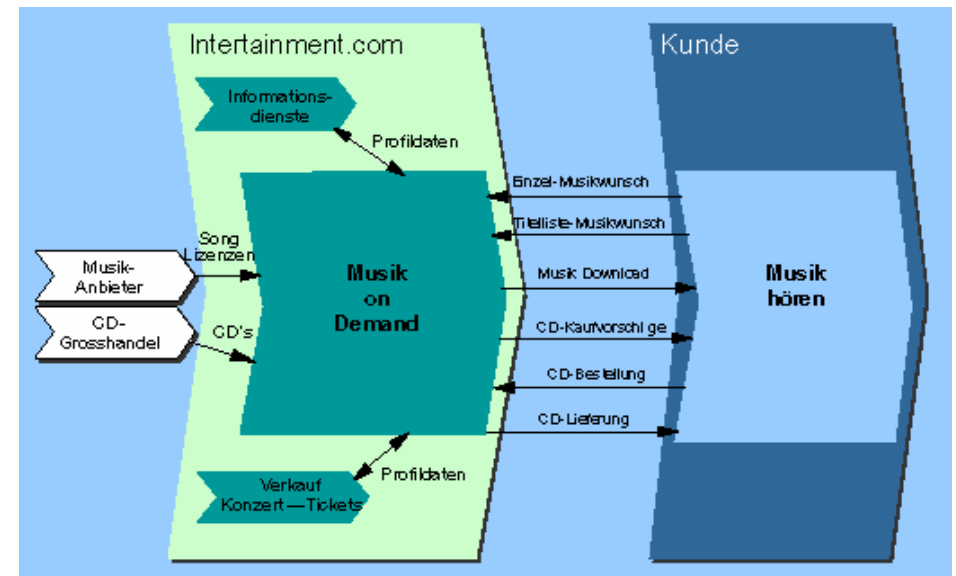
## BPR-Projekt



## Ergebnisse

- Kontextdiagramm
- Leistungsverzeichnis
- Qualitätsprofil

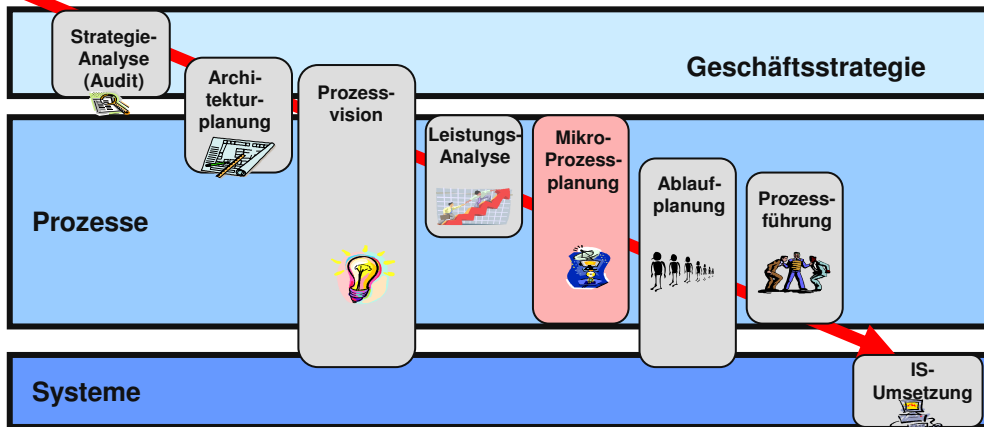
- Analyse der Input- und Output-Leistungen des ausgewählten Prozesses
  - Detaillierte Beschreibung der Leistungen
  - Positionierung der Leistungen im Hinblick auf Leistungsbestandteile (Inhalt) und Leistungsmerkmale (Qualität) im Wettbewerb (Benchmarking)
- > Beschreibung der Soll-Leistungen



# Vorgehenskonzept nach PROMET

Wie kann der Makroprozess in Teilabläufe zerlegt werden?

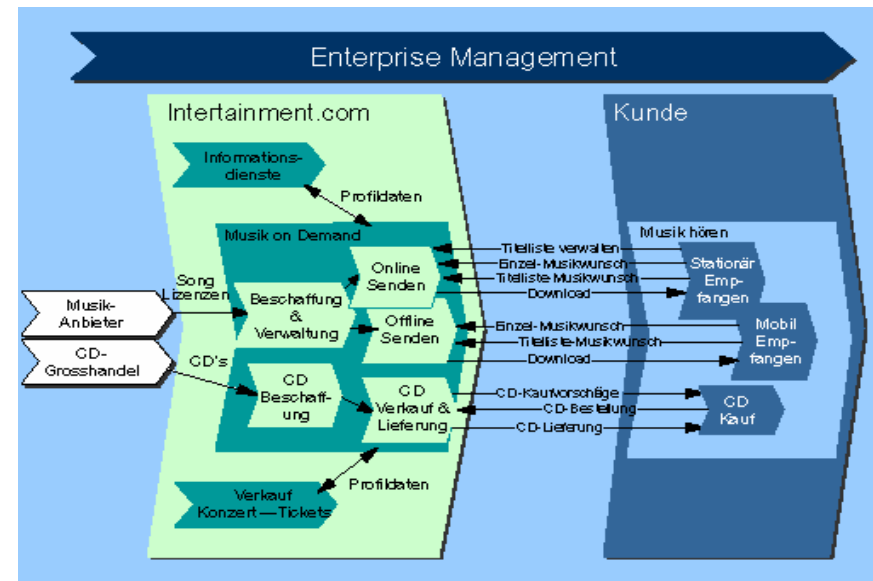
## BPR-Projekt



## Ergebnisse

- Prozesszerlegung in Mikroprozesse

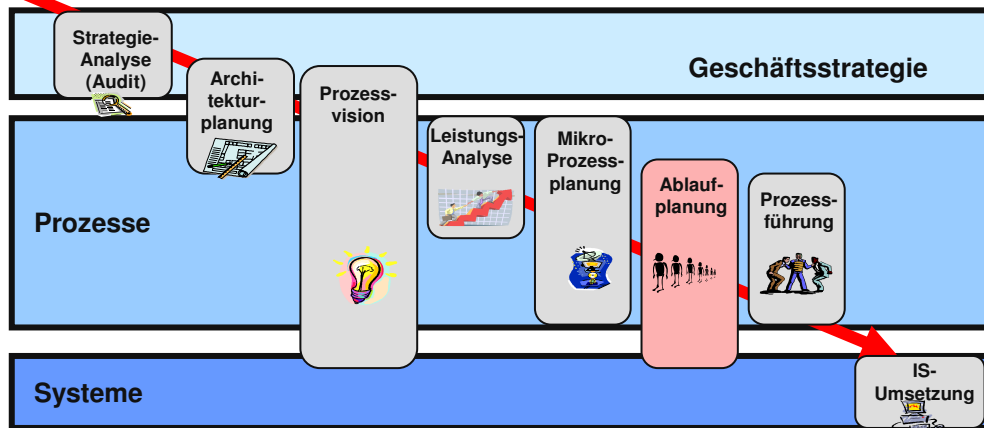
- Unterteilung des Makroprozesses in Teilbündel von Leistungen (die chronologisch oder themenbezogen eine Sequenz darstellen)
  - Differenzierung der Teilbündel nach Varianten in der Leistungserbringung (z.B. Online / Offline senden)
  - Jede Kombination Leistungs-Teilbündel / Variante definiert einen eigenen Mikroprozess
- > Aufteilung des Makroprozesses in Mikroprozesse (Teilabläufe)



# Vorgehenskonzept nach PROMET

Wie sehen die Abläufe aus? Welche Ressourcen werden benötigt?

## BPR-Projekt

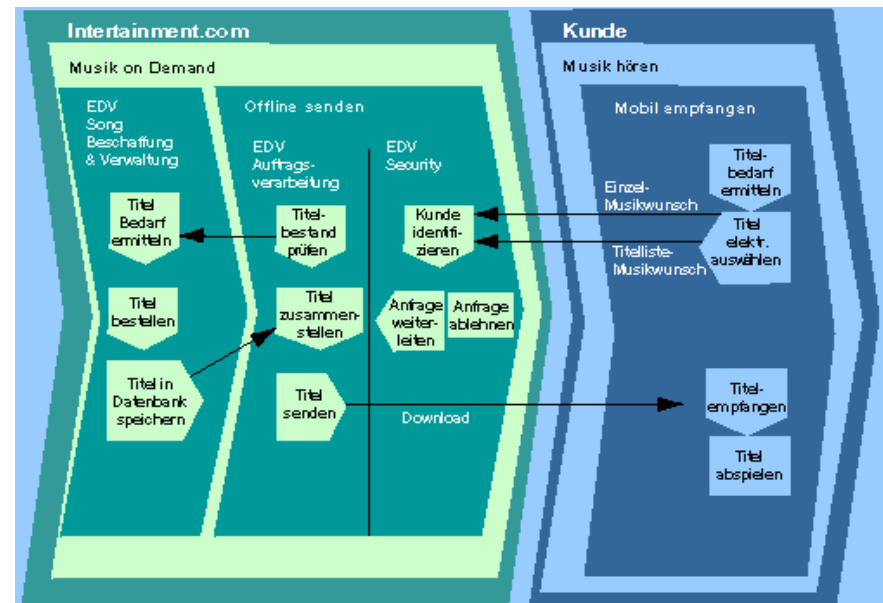


## Ergebnisse

- Aufgabenkettendiagramm
- Aufgabenverzeichnis
- Durchlaufzeitenanalyse
- Kostenanalyse
- ...

- Jeder Mikroprozess repräsentiert ein Aufgabenkettendiagramm
- Ableitung von SOLL-Aufgaben aus den Leistungen des Prozesses
- Modellierung der SOLL-Abläufe
- Ableitung des Ressourcenbedarfs SOLL
- SOLL-IST-Vergleich, Durchführung von Zeit- und Kostenanalysen

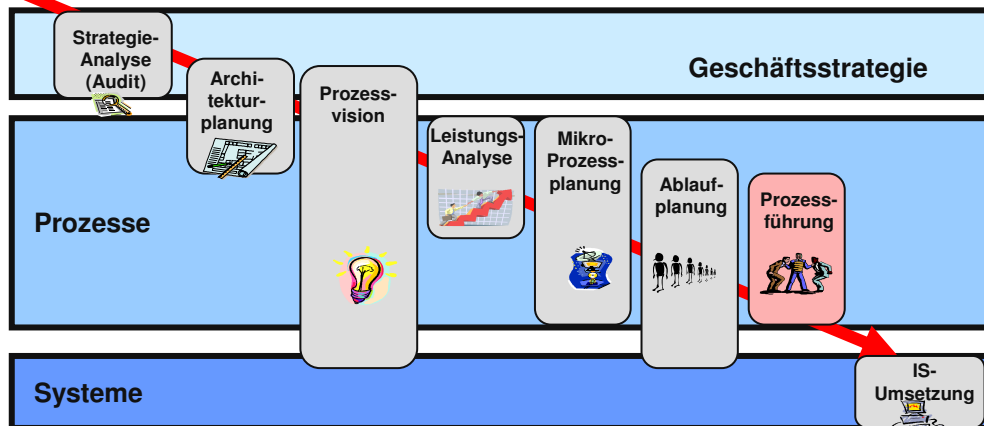
-> Entwurf der neuen Prozessabläufe



# Vorgehenskonzept nach PROMET

*Wer ist verantwortlich für den Prozess und wie wird der Prozess überwacht?*

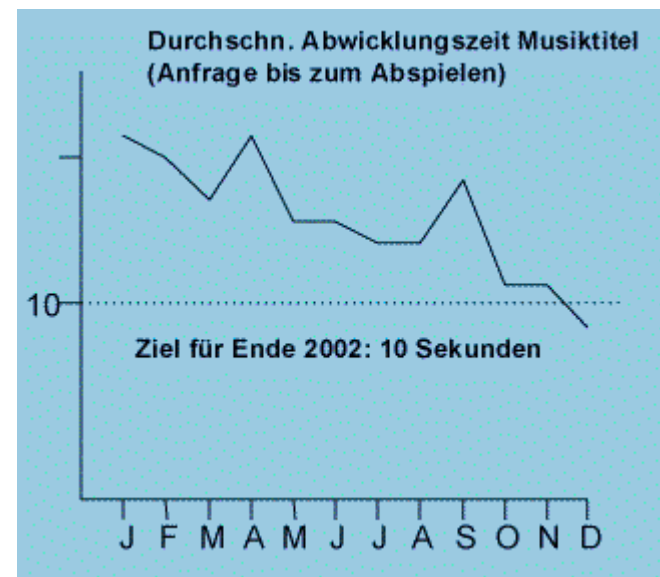
## BPR-Projekt



## Ergebnisse

- Prozessmanager und Team
- Kritische Erfolgsfaktoren
- Führungsgrößen
- Berichtswesen
- Organigramm
- ...

- Eine Person, der Prozessmanager, ist verantwortlich für den Prozess und dessen kontinuierliche Weiterentwicklung
- Kritische Erfolgsfaktoren (CSFs) und Führungsgrößen (KPIs) definieren und messen den Erfolg des Prozesses
- Festlegung wie und wie oft die KPIs gemessen werden und deren Zielgrößen und Reporting
- Erkennung und Beseitigung von Abweichungen der KPIs
- > Institutionalisierung von Prozessmanagement und kontinuierlichem Verbesserungsprozess



---

## Agenda

- Methode PROMET
  - Business Engineering mit PROMET
  - Prozessmanagement mit PROMET-BPR
- Beispiele
  - Referenzmodell ITIL
  - Projekt DKSH Malaysia

## PROMET@work – Einsatzbeispiele (alphabetisch)

- Agie Charmilles (CH / USA)      Prozessoptimierung im Rahmen Merger
- CCEAG / CocaCola (D)      Logistik / neue IT
- DaimlerChrysler Slovakia (SK)      Unternehmensdokumentation
- Deutsche Post AG (D)      Spezifikation Portaleinführung
- DKSH (CH, Asien)      Standardisierung / Prozessoptimierung Logistik
- InfraServ Gendorf (D)      Dokumentation eigene eGovernment-Lösung
- IRM (D)      Prozessoptimierung Wohnungsbaugenossenschaften
- Schaffner Holding AG (CH)      Neue Logistik / globale Prozessoptimierung
- Winterthur Versicherungen (CH)      Blueprint für globale CRM-Prozesse

## Anforderungen an Weiterentwicklung SemTalk aus IMG-Sicht

- Ziel ist vollumfängliche Unterstützung und Integration von PROMET, d.h. schrittweise Ausweitung der Modellierung von der Prozessebene auf die Ebenen Strategie und System
- Weiterer Ausbau der Schnittstellen zum SAP Solution Manager / ESA
- Anbindung an Microsoft Workflow-Lösung BizTalk sowie MS Sharepoint Server
- Realisierung einer Datenbank- parallel zur existierenden XML-Lösung
- Ausbau Partnerschaften
  - Weiterhin enge Zusammenarbeit mit Toolpartner Semtation
  - Weiterhin enge Zusammenarbeit mit der Uni St. Gallen / IWI und deren Kompetenzzentren
  - Vertriebspartnerschaft mit Microsoft
  - Zusammenarbeit mit kleineren Firmen / Resellern
- Aktuelle Vorhaben / Projekte
  - Piloteinsatz im Rahmen HSG CC Sourcing (Ebenen Strategie, Prozess, System)
  - Entwicklung von PROMET-Portal in Kooperation mit der Deutschen Post (Ebenen Prozess und System)

# Kontakt

**Herbert Wetzel**, Vice President  
Business Unit Leader Methods & Tools

[herbert.wetzel@img.com](mailto:herbert.wetzel@img.com)

Tel. direct: +49 171 26 28 140

**The Information Management Group (IMG)**

IMG AG

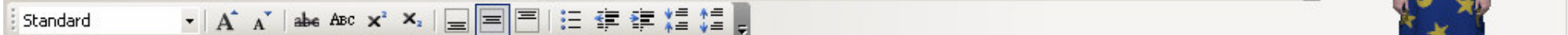
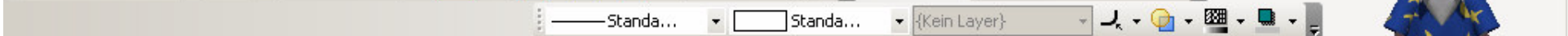
Fürstenlandstrasse 101

CH-9014 St. Gallen

Tel.: +41 + 71 274 81 11

Fax: +41 + 71 274 81 81

Web: [www.img.com](http://www.img.com) / [www.promet-web.com](http://www.promet-web.com)

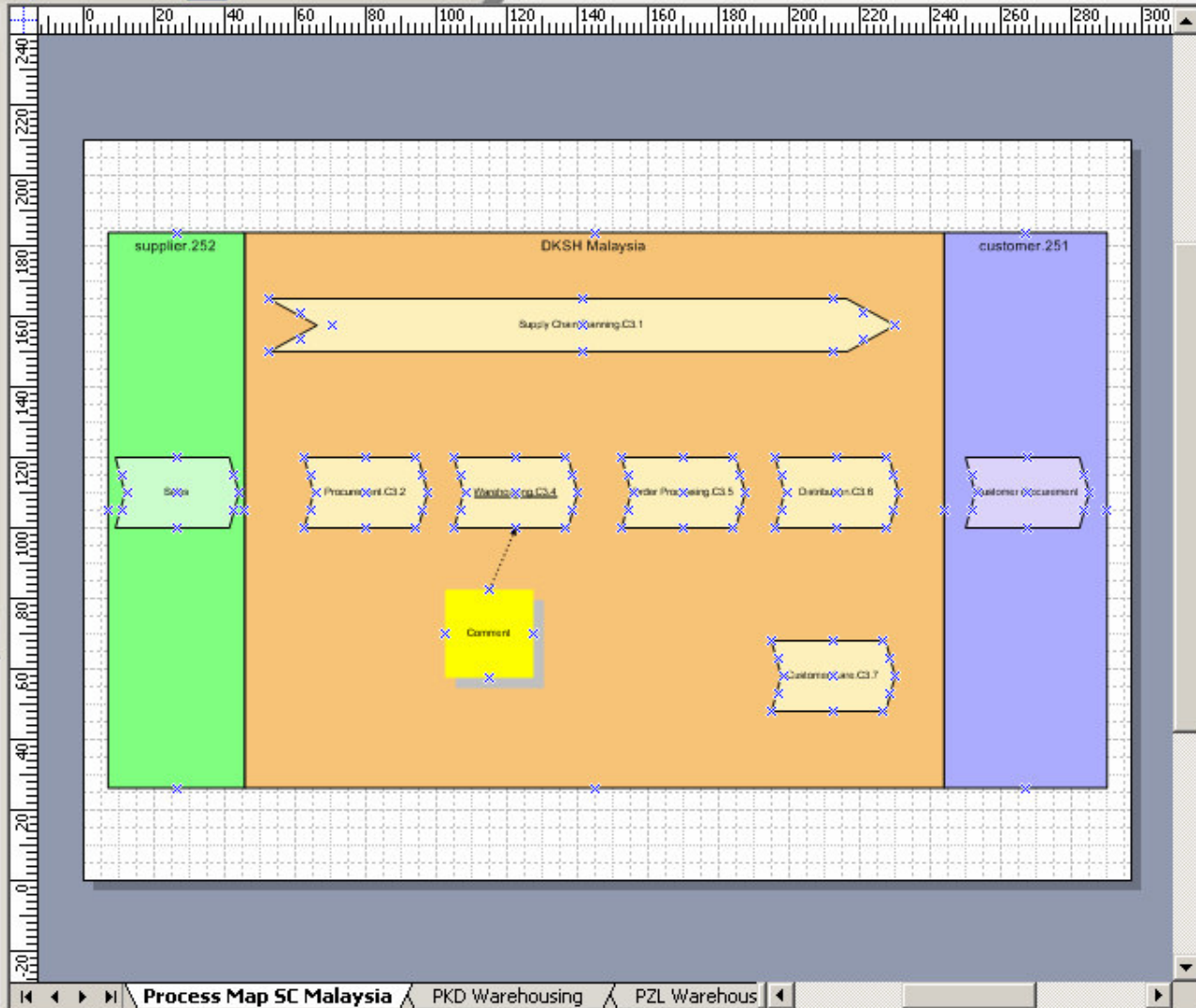


**PROMET@work Browser**

- Model
  - Diagrams
    - process map
    - process context
    - process decomposition
    - activity chain
    - output model
    - organization chart
  - Objects
    - Instance
    - OrgChartElement
    - output
    - Person
    - Position
    - PrometObject
    - ProzessElement
    - Repallet

**Promet**

- Process Map SC Malaysia
  - customer.251
  - DKSH Malaysia
  - supplier.252
  - Sales



**Verschieben ...**

**Shapes**

Nach Shapes suchen:  
Geben Sie Ihre

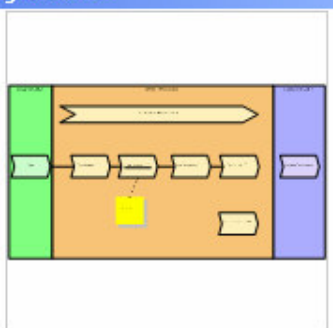
- process map
  - company
  - supplier
  - customer
  - macro
- uml
- process context
- process decomp
- activity chain
- org

Hide Hide All

Goto Page

Process Map SC Malaysia

Drag & Zoom



SemTalk Browser

- Diagrams
- Klassen

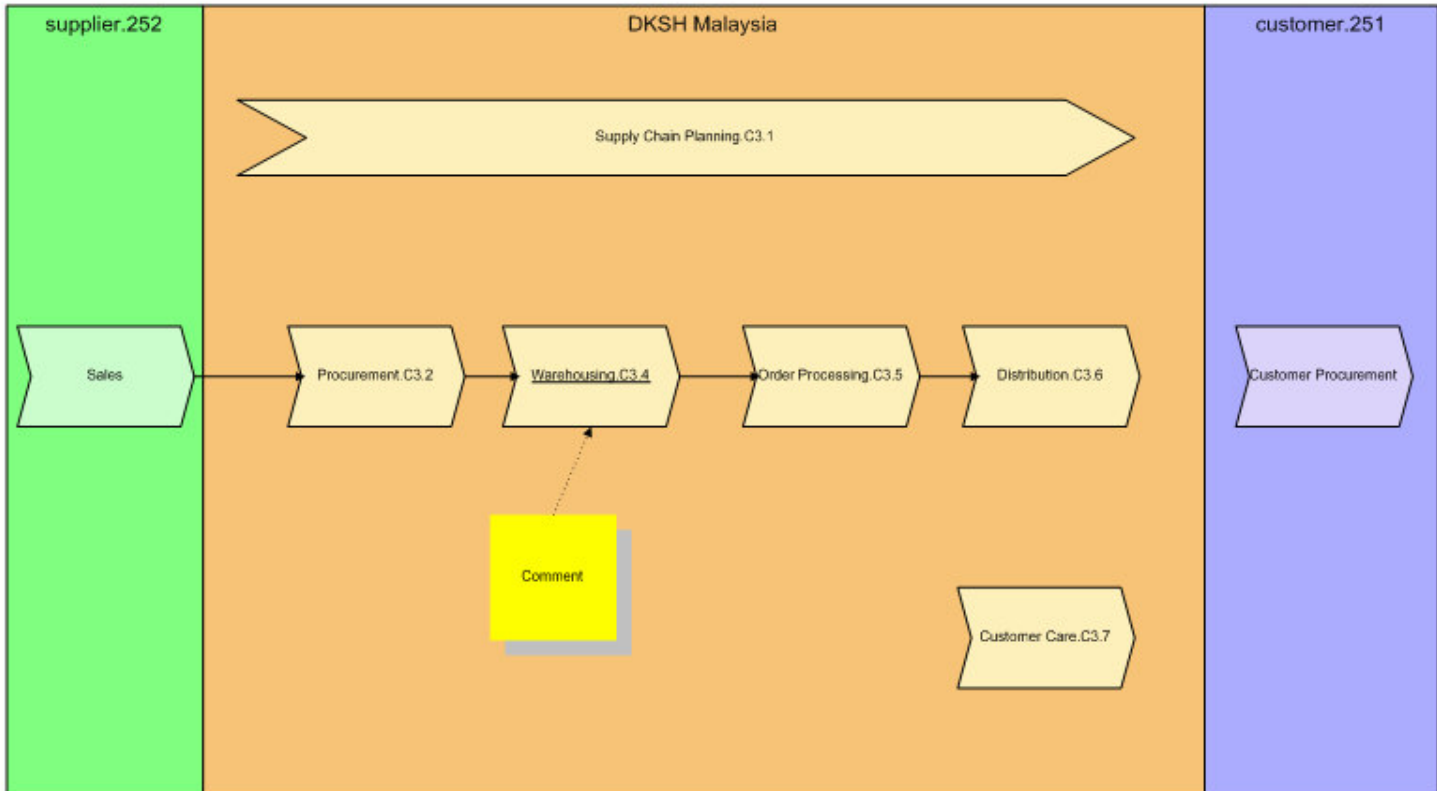
Properties

Click on a symbol in the drawing to show the properties.

Search Pages

Search input field with a search button.

Extended Options

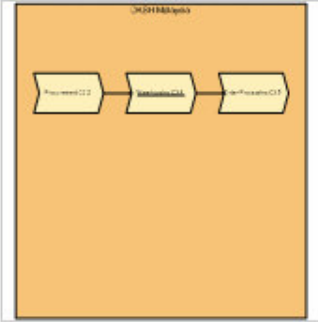


Hide Hide All

Goto Page

PKD Warehousing

Drag & Zoom



SemTalk Browser

- Diagrams
- Klassen

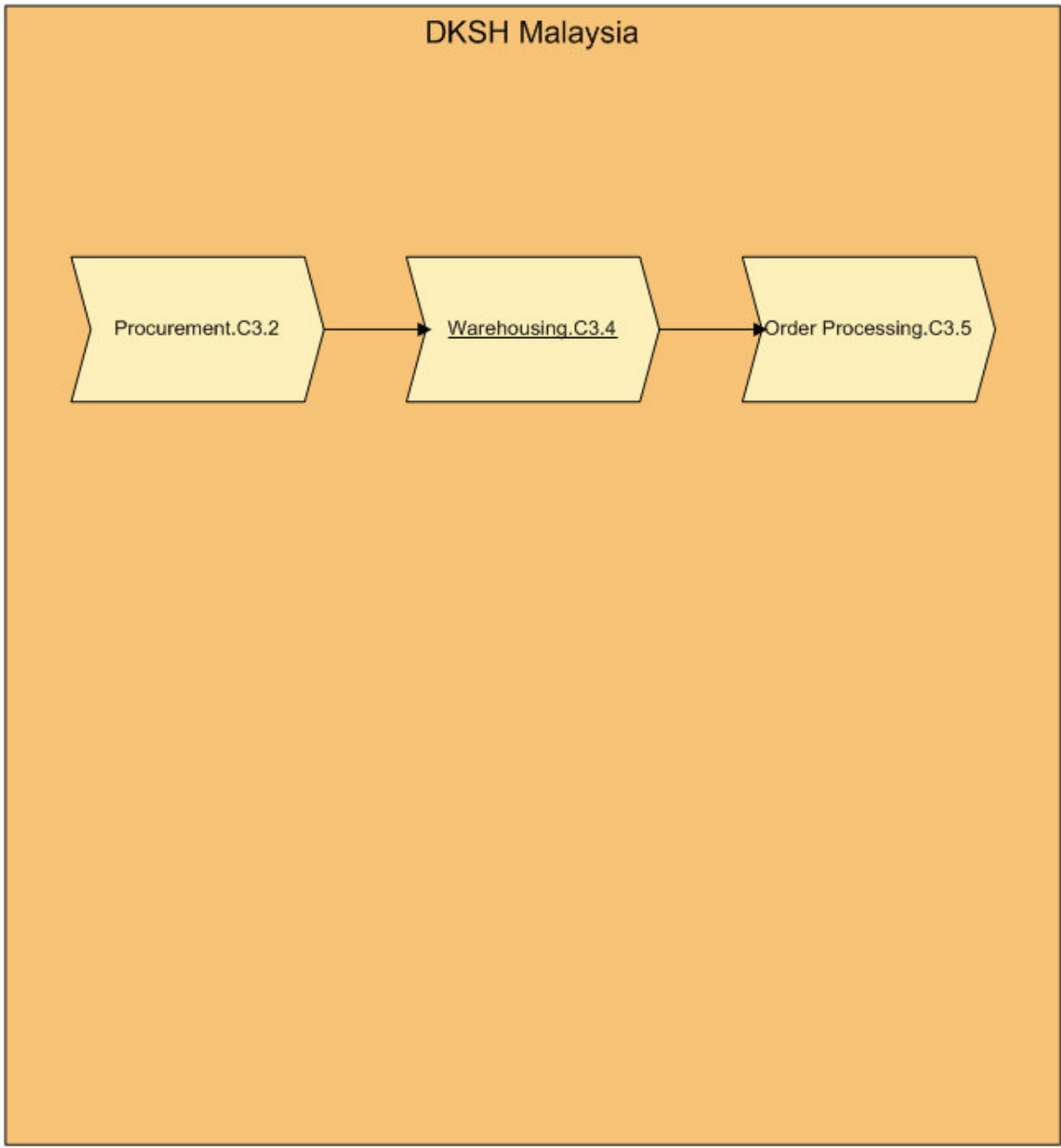
Properties

Click on a symbol in the drawing to show the properties.

Search Pages

Search input field with a green arrow button.

Extended Options

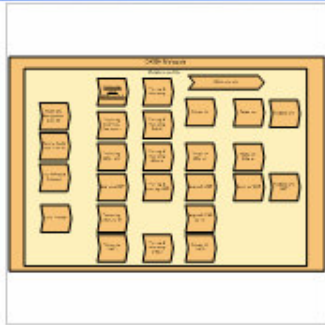


Hide Hide All

Goto Page

PZL Warehousing

Drag & Zoom



SemTalk Browser

- Diagrams
- Klassen

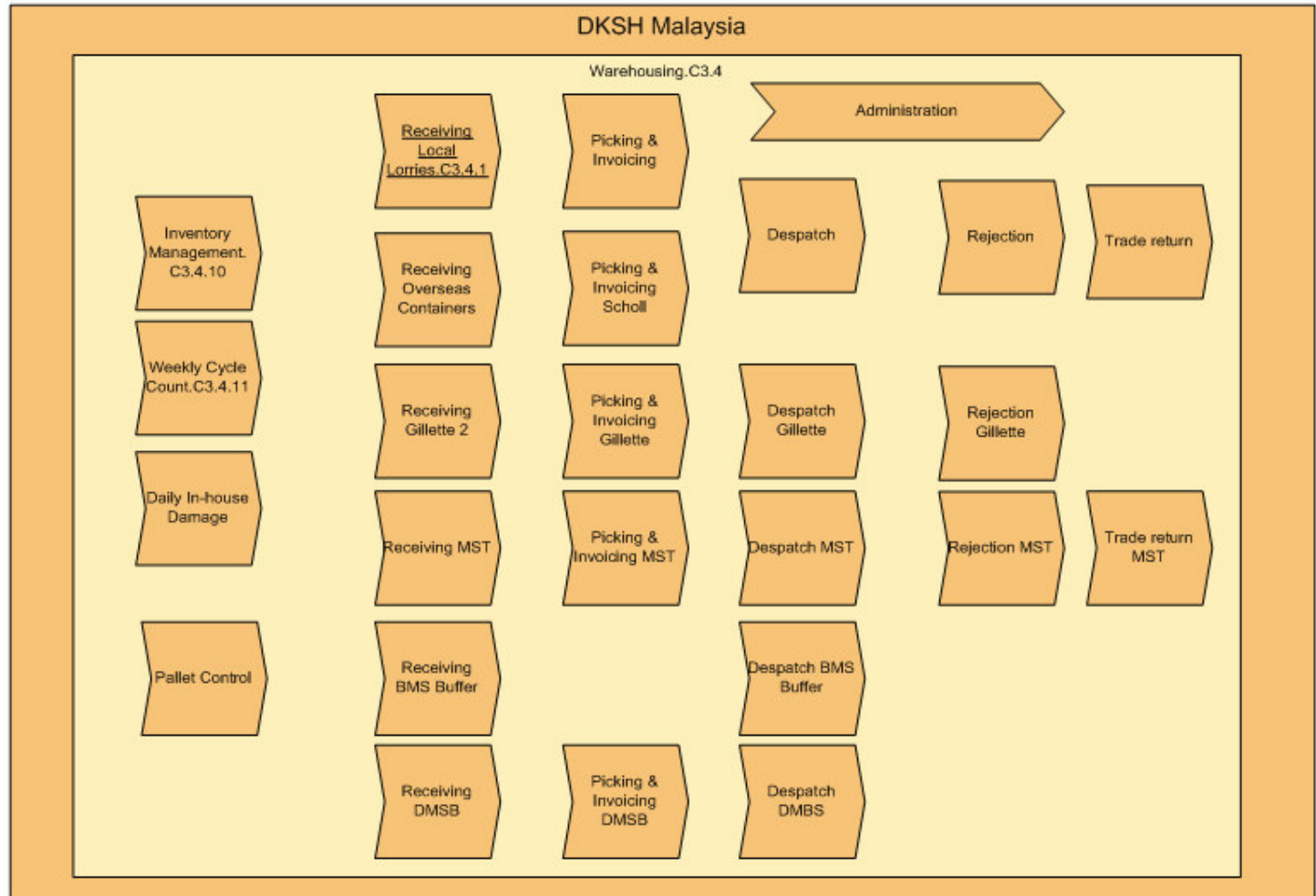
Properties

Click on a symbol in the drawing to show the properties.

Search Pages

Search input field with a search button.

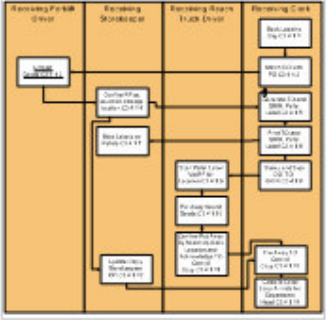
Extended Options



Hide Hide All

Goto Page  
Receiving Local Lorries

Drag & Zoom



SemTalk Browser

- Diagrams
- Klassen

Properties

Click on a symbol in the drawing to show the properties.

Search Pages

Extended Options

