

awino®

STEIGERN SIE DIE EFFIZIENZ
IHRER DIENSTLEISTUNGS-
UND BÜROPROZESSE



SEITE INHALT

- 4 Die Steuerungszentrale für Ihre Büro- und Dienstleistungsprozesse

- 5 Warum Prozessmanagement?

- 6 Dauerhaft valide Unternehmenszahlen

- 7 Kundennutzen

- 8 Einfache Bedienung für Jedermann

- 9 awino® im Geschäftsprozessmanagementkreislauf

- 10 Think big, start small

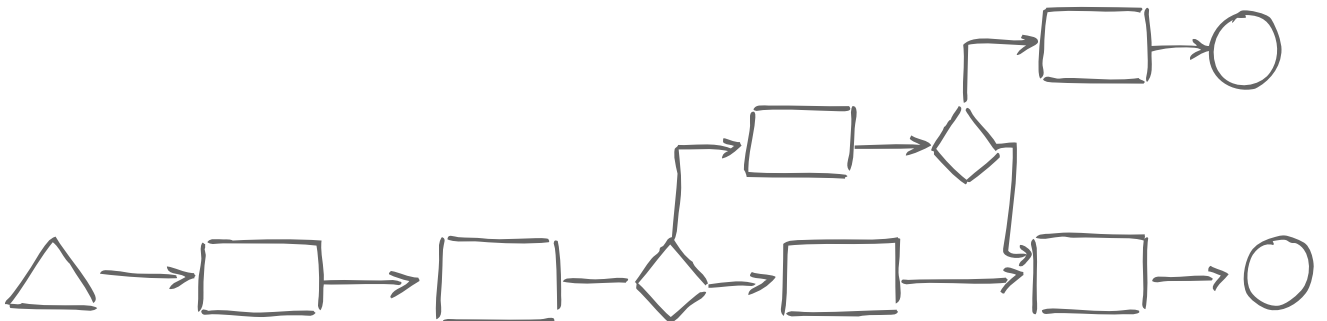
- 11 Erfolgreiche Qualitätssteigerung durch Schaffung von Transparenz an einem realen Beispiel

- 12 Human Resource Management

- 13 Weiterer Nutzen

- 14 Wir haben die Trends erkannt und verstanden

- 15 Wir unterstützen Sie bei der Implementierung und organisatorischen Umsetzung



BUSINESS PROCESS MANAGEMENT

awino®

DIE BPM-LÖSUNG!

awino monitort und steuert Geschäftsprozesse.

Im Fokus der Anwendung steht die Abwicklung von Vorgängen, die gemäß vordefinierter Prozesse ihren Weg durch die „Dienstleistungsfabrik“ nehmen. Damit ist awino die maßgeschneiderte Lösung für Prozesssteuerung und -kontrolle in Organisationen unterschiedlicher Branchen.

Die Anwendung stellt die optimale operative Umsetzung der Ergebnisse aus Prozessgestaltungssoftware wie z. B. IDS Scheer ARIS®, BOC ADONIS® oder Microsoft Visio® dar.

awino wird eingesetzt:

- Bei Papier-gestützten Prozessen
- Bei IT-gestützten Prozessen
- Auf Ebene des Gesamtprozesses
- Auf Ebene des Teilprozesses
- Bei Standardprozessen
- Bei individuellen Prozessen des Unternehmens
- Bei kollaborativen (abteilungs-/ unternehmens-übergreifenden) Prozessen

DIE STEUERUNGSZENTRALE FÜR IHRE BÜRO- UND DIENSTLEISTUNGSPROZESSE

PERMANENTER KOSTENDRUCK, STÄNDIG STEIGENDE ANFORDERUNGEN AN QUALITÄT UND PROZESSTRANSparenZ kennzeichnen die marktwirtschaftlichen

Umgebungsvariablen von Dienstleistungen und Bürotätigkeiten. Organisationsstruktur, Geschäftsprozesse und die technische Infrastruktur befinden sich in einem ständigen Anpassungsprozess. „Schnell“, „richtig“, „preisgünstig“, „einfach“ und „termingerecht“ sind Schlagworte für die geforderte Servicequalität sowohl von Kunden als auch von Unternehmenskernern. Zur proaktiven Prozesssteuerung ist das Monitoring von Prozessqualität und -quantität unabdingbar, je nach Anforderung auch in Echtzeit.

Um vorgenannten Herausforderungen zu begegnen, lassen sich Bürotätigkeiten wie Fabrikprozesse organisieren – prozessorientiert und fließbandmäßig. Die konsequente Umsetzung dieser Philosophie führt bei Dienstleistungsprozessen zu den gleichen Vorteilen wie bei Produktionsprozessen.

awino als Steuerungszentrale für Ihre Büro- und Dienstleistungsprozesse sorgt für eine kontinuierliche Erfassung aller relevanten Prozessdaten und liefert so die Datenbasis für zielgerichtetes Monitoring, proaktives Prozessmanagement und belastbare Prognosen vor dem Hintergrund vereinbarter Service-Level-Agreements (SLAs).



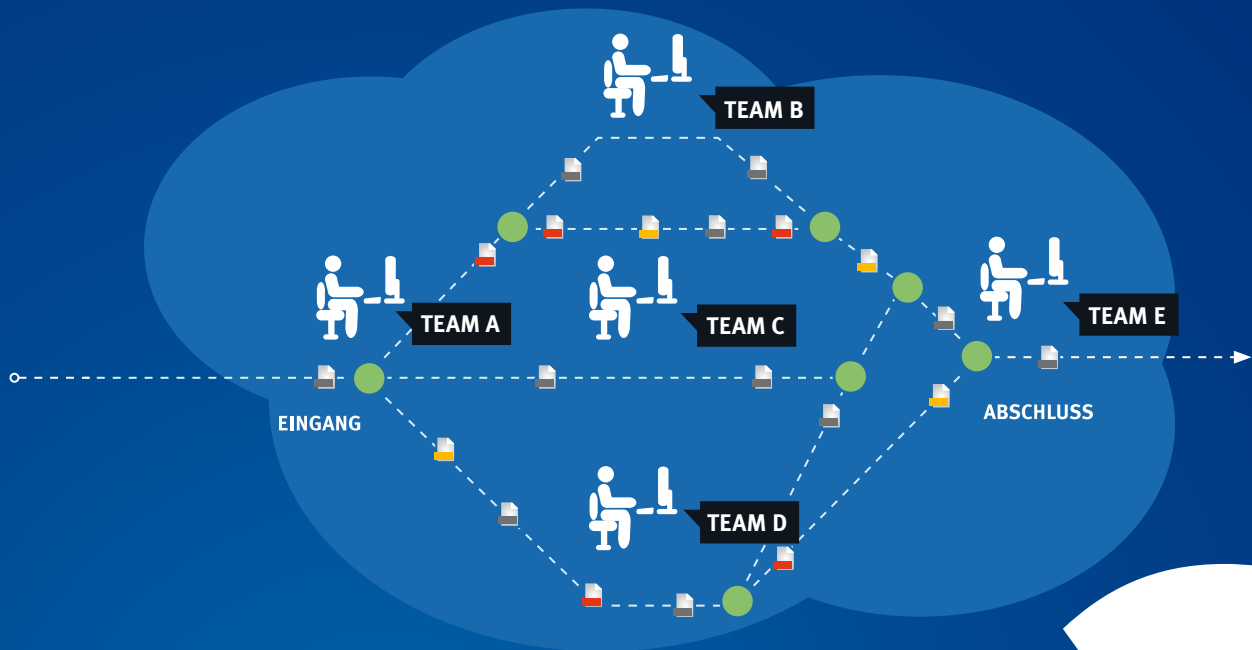
MONITORING & TRANSPARENZ

VORGANGS-TRACKING

VORGANGS-BEARBEITUNG

STEUERUNG

ZU BEARBEITENDE VORGÄNGE



WARUM PROZESSMANAGEMENT

Heute werden an Dienstleistungsunternehmen immer mehr Anforderungen gestellt, die eine prozessorientierte Abarbeitung Ihrer Dienstleistungen unumgänglich machen.

DAZU ZÄHLEN:

1. Zertifizierungszwang
2. Permanenter Kostendruck
3. Verbesserung der Kundenzufriedenheit
4. Verlangen nach Transparenz innerhalb der Organisation
5. Schnelle Anpassung an sich ändernde bürokratische und gesetzliche Anforderungen
6. Qualitätsdruck in Produkten und Dienstleistungen
7. Gesteigerter Wettbewerbsdruck
8. Erhöhte Ansprüche der internen Revision
9. Handling und Abbildung ständig zunehmender Komplexität
10. Einfache und akkurate Steuerungsmechanismen für das Management



DAUERHAFT VALIDE UNTERNEHMENSZAHLEN

DAMIT DIE AUSSCHÖPFUNG VON POTENZIALEN IM PROZESSMANAGEMENT KEINE EINMALIGE AKTION BLEIBT, stellt awino stets aktuelle Daten für den kontinuierlichen Verbesserungsprozess Ihrer gesamten Organisation zur Verfügung. Die Transparenz der Prozesse wird verbessert, z. B. hinsichtlich:

- Anzahl
- Dauer
- Eingangskanäle
- Vorgänge
- Prozessergebnis
- Prozessqualität
- Prozesskosten

Die Erhebung einer validen Datenbasis spielt für die nachhaltige und zuverlässige Prozesssteuerung eine wesentliche Rolle. Dies bedeutet für die Praxis, dass Prozesse zuerst detailliert erfasst und dokumentiert werden müssen. Die Erfassung und Dokumentation sollte über alle Ein- und Ausgangskanäle, Prozesseinzelschritte und Bearbeiter geschehen, da eine konsistente Prozessverbesserung über die gesamte Organisation hinweg ansonsten nicht greifen kann.

Je nach Definition und Anzahl von Meilensteinen innerhalb des Prozesses kann dessen Fortschrittsmessung in Echtzeit geschehen. Mit Abschluss eines Prozesses durch den jeweiligen Bearbeiter liegen alle (Teil-) Prozessergebnisse vor. Eine weiterführende Steuerung kann während des Prozesses oder unmittelbar nach Prozessende auf Basis von noch anstehenden Prozessen für die unmittelbare Zukunft vorgenommen werden. Relevant kann eine solche Betrachtung z. B. für die Personaldisposition sein.

Die Betrachtung von Ist-Zuständen am Ende einer Periode stellt bei vielen Unternehmen, die mit Service-Level-Agreements arbeiten, einen zu späten Zeitpunkt dar. Eventuell vereinbarte Strafzahlungen bei Überschreitung einer bestimmten Servicezeit machen eine feingranulare Steuerung jedes einzelnen Mitarbeiters nötig. Eine Steuerung am Ende des Arbeitstages ist für das zuvor beschriebene Beispiel zu spät, wenn Reaktionszeiten im Stunden- oder Minutenbereich vereinbart sind.



KUNDENNUTZEN

ERHEBUNG VON DATEN ZUR VERBESSERUNG DER PROZESS- UND DIENSTLEISTUNGSQUALITÄT

- Aufdeckung und Vermeidung von Fehlern
- Ermittlung und Visualisierung von Prozessergebnissen und Prozessqualität
- Ermittlung von Bearbeitungs-, Durchlauf-, Warte-, Transport- und Liegezeit je Auftrag
- Verringerung der Anzahl von Aufträgen außer Frist
- Einhaltung vereinbarter interner und externer Termine
- Bildung valider Datengrundlagen für Six Sigma und Business Intelligence/ Data Mining
- Verringerung der Beschwerdequote
- Höhere Kundenzufriedenheit und Kundenbindung

UMFASSENDE STEUERBARKEIT UND TRANSPARENZ-STEIGERUNG IN DIENSTLEISTUNGSPROZESSEN

- Ermittlung der Auslastung von Teams und Personalsteuerung
- Etablierung eines automatischen Regelkreislaufs
- Wissen über Bearbeitungsstand (Ort und Status) eines jeden Vorgangs
- Basis zur zielgerichteten Entscheidungsfindung
- Ermittlung von Kennzahlen
- Jederzeitige Auskunftsfähigkeit gegenüber dem Auftraggeber (intern/extern)

LEISTUNGSVERRECHNUNG UND REPORTING

- Eliminierung von Mengen- und Preisfehlern
- Detaillierte und transparente Darstellung von Daten zur Leistungsverrechnung
- Periodische Erzeugung von Abrechnungsdaten
- Aussteuern potenziell fehlerhafter Rechnungssätze auf Basis von Prüfregeln
- Exportfunktionalitäten nach Excel/ CSV
- Automatische Bereitstellung von Abrechnungsdaten für weiterführende Systeme

VERMEIDUNG VON LEERLAUF

- Ermittlung und Abbau unnötiger oder langer Wege und Tätigkeiten
- Verhinderung von Überproduktion und Abbau zu hoher Bestände
- Reduzierung unnötiger Besprechungen

PROZESS-AUDITIERUNG

- Proaktives Management von Prozesskosten und Preisen
- Gestaltung revisionsfähiger Prozesse
- Permanentes Monitoring von Steuerungsgrößen
- Kontinuierliche Steigerung der Prozessgüte

BASIS ZUR ERMITTLUNG UND REDUKTION VON PROZESSKOSTEN

- Datenerhebung zur Prozesskostenermittlung über verschiedene Managementebenen
- Identifikation von Kostentreibern
- Reduzierung von Bearbeitungs-, Durchlauf-, Warte-, Transport- und Liegezeiten
- Steigerung der Durchlaufzahlen
- Vermeidung von Reklamationen
- Minimierung von Nacharbeit
- Erhöhung der Produktivität

PROZESSREIFE

- Stabilität
- Robustheit
- Nachvollziehbarkeit
- Wiederverwendbarkeit
- Einfache Anwendbarkeit
- Komplexitätsreduzierung

EINFACHE BEDIENUNG FÜR JEDERMANN

GETREU DEM MOTTO „KEEP IT SIMPLE, BUT NOT STUPID“ UNTERSTÜTZT awino IHRE MITARBEITER bei der Abarbeitung Ihrer Geschäftsprozesse von der Ebene der Sachbearbeiter bis zum Top-Management. awino überzeugt dabei besonders durch seine Einfachheit. Ohne großen Schulungsaufwand ist es allen Mitarbeitern möglich, die Anwendung intuitiv zu bedienen. Alle benötigten Informationen sind immer schnell zur Hand, Dokumentationen der gewünschten Aktivitäten und Prozesse können schnell und einfach vorgenommen werden.

Die interne Aufgabensteuerung an Teams und Mitarbeiter kann automatisch und auch manuell erfolgen. Teamleiter erhalten sofort eine Übersicht über alle Vorgänge und die Fristen zur Einhaltung der Service-Level-Agreements ihres Teams. Dies ermöglicht ein proaktives Eingreifen in Prozessabläufe sowie eine erweiterte Priorisierung und Disposition von Aufgaben.

Mit Hilfe des Cockpits und umfangreicher Reportmöglichkeiten kann sich das Management in Echtzeit mit wenigen Mausklicks einen direkten Überblick über die gesamte Organisation verschaffen. Definierte Kennzahlen können Entscheidern automatisch aus dem System z. B. aufs Handy übermittelt werden.



awino® IM GESCHÄFTS-PROZESSMANAGEMENTKREISLAUF





awino®

THINK BIG, START SMALL

DER WECHSEL VON EINER AUFBAUORGANISATION ZU EINER PROZESSORGANISATION stellt für viele Unternehmen eine große Herausforderung dar.

Der modulare Aufbau von awino ermöglicht es, dass Ihre Installation Hand in Hand mit Ihrer Organisation wachsen kann. Da es sich um eine appletbasierte Lösung handelt, ist die Verteilung innerhalb Ihres Unternehmens einfach zu bewerkstelligen. Die Anbindung von Fremdsystemen und die Unterstützung von mobilen Geräten kann durch vollständige Kapselung von awino in Webservices realisiert werden.

awino ist nicht nur auf Ebene der Module, sondern auch auf Ebene der Geschäftsprozesse skalierbar. Dabei erfüllt die Lösung die Anforderungen an Revisionssicherheit und spielt ihre Stärke gerade bei Massenprozessen aus. awino kann auf Grund seiner Modularität bei einem breiten Spektrum von Unternehmen eingesetzt werden, vom KMU bis zum Konzern.

ERFOLGREICHE QUALITÄTSSTEIGERUNG DURCH SCHAFFUNG VON TRANSPARENZ AN EINEM REALEN BEISPIEL



Dargestellt werden offene Aufträge eines Mandanten in Bearbeitung in Frist (**grün**) sowie in Bearbeitung mit Fristüberschreitung (**rot**)



**VERBESSERUNG IN NUR
DREI MONATEN!**

HUMAN RESOURCE MANAGEMENT

awino UNTERSTÜTZT SIE IN DER VORGANGSBEZOGENEN, EFFIZIENTEN PLANUNG IHRER PERSONALRESSOURCEN.

Dabei prognostiziert awino auf Basis von bereits erhobenen Bestandsdaten z. B. Zeitpunkte und Häufigkeiten von Vorgängen in Ihrer Organisation für die kommenden Zeiträume in Echtzeit.

Eine einfache Möglichkeit der Dokumentation von internen Mitarbeiterleihen ermöglicht es Teamleitern, ihr Team gemäß der Prognosen schnell zu erweitern bzw. anderen Teams Kapazitäten zur Verfügung zu stellen.

UMSATZANALYSEN

awino ermöglicht Ihnen mittels Umsatzanalyse-Cockpits einen Abgleich Ihrer Umsatzplandaten mit realen Umsatzzahlen über einen beliebigen Zeitraum auf Basis prozessbezogener Preisdefinitionen mit monats- und jahresbasierten Ansichten.

T EAM-ANALYSE-COCKPITS VERSORGEN SIE MIT EINEM PROZESSBEZOGENEN SOLL-/ IST-ABGLEICH bezüglich Mitarbeiterkapazitäten (MAK) auf Teamebene.

Alle Kapazitätsbetrachtungen erfolgen dabei unter Berücksichtigung von Ausfallzeiten (Urlaub/ Krankheit/ Weiterbildung/ Feiertagen, etc.) sowie der teamübergreifenden Mitarbeiterleihe. Die grafischen und tabellarischen Darstellungen einer teambezogenen Historie sowie monatsbezogene Teamgegenüberstellungen unterstützen Sie bei der Aufdeckung von Fehlern innerhalb von Prozessdefinitionen bzw. bei organisatorischen Abläufen.

awino bietet zahlreiche grafische Darstellungen, z. B.:

1. Umsatz je Mandant
2. Durchschnittlicher Umsatz je Produktionstag
3. Planabweichungen



WEITERER NUTZEN

1. Integriertes Beschwerdemanagement
2. Wissensmanagement
3. Analyse-Cockpits
4. Internes Vorgangskontrollsystem
5. Dokumentenhandling mit integrierten Viewern
6. Vorgangvalidierung im Rahmen der Eingangskanäle
7. Barcode- und RFID-Support
8. Interne Mitarbeiterleihe

NEBEN DER PROZESSORIENTIERTEN VORGANGS-BEARBEITUNG STELLT awino WEITERE FUNKTIONALITÄTEN ZUR VERFÜGUNG. DAZU ZÄHLEN Z. B.:

AUFGRUND DER HOHEN FLEXIBILITÄT UND DES BREITEN LEISTUNGSSPEKTRUMS IST awino Z. B. DIE BASIS FÜR:

1. Leistungsgerechte Vergütungssysteme
2. Dokumentationen im Rahmen von Six Sigma-Projekten
3. Data Mining und Business Intelligence
4. Zertifizierungen z. B. nach DIN EN ISO 9001:2008



WIR HABEN DIE TRENDS ERKANNT UND VERSTANDEN

**IN VIELEN KUNDENPROJEKTEN LASSEN SICH
DIE KUNDENANFORDERUNGEN IN FOLGENDE
VIER ÜBERSCHRIFTEN FASSEN:**

INDIVIDUALISIERUNG

Prozesse und Produkte ähneln einander zunehmend. Operative Exzellenz und auf das Unternehmen zugeschnittene Softwarelösungen zur Steuerung und zum Monitoring von Geschäftsprozessen werden immer mehr zum entscheidenden Wettbewerbsfaktor.

VEREINFACHUNG

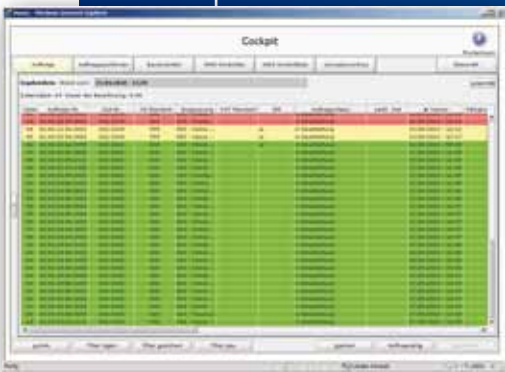
Aus der Komplexität der Prozesse und Produkte und aus dem immer schnelleren Wandel ergibt sich die Notwendigkeit zur Vereinfachung. Verständliche, sich selbst erschließende Softwarelösungen sind gefragt.

TRANSPARENZ

Verschachtelte und verborgene Informationen sind Chance und Risiko zugleich. Die Herausforderung besteht darin, zu jedem Zeitpunkt alles im Überblick zu behalten, um somit verborgene Risiken und Informationen aufzudecken. Zielgerichtete Entscheidungen können auf Basis valider Daten besser vorbereitet und getroffen werden.

SCHNELLE UMSETZUNG

Lange Projektlaufzeiten ohne nennenswerten Beitrag zum Unternehmenserfolg führen oft zu unrentablen oder gescheiterten Projekten. Eine schnelle und professionelle Einführung mit passgenauen Softwarelösungen macht den Unterschied.



WIR UNTERSTÜTZEN SIE BEI DER IMPLEMENTIERUNG UND ORGANISATORISCHEN UMSETZUNG

UNSERE DIENSTLEISTUNGEN IM ÜBERBLICK:

- Vorab-Beratung
- Unterstützung bei der Willensbildung
- Beratung des Managements in Transparenz- und Performancefragen
- Change-Management-Beratung
- Identifikation der Key-Player
- Beratung von Management und Betriebs-/ Personalrat
- Prozesserhebung (Ist und Soll)
- Prozessoptimierung
- Entwicklung und Umsetzung eines CPM-Konzepts (Corporate Performance Management)
- Projektführung und -management
- Umsetzung der Prozesse in die Software
- Monitoring-Beratung/ Aufbau von kundenspezifischen Kennzahlensystemen
- Software-Integration/ Anbindung relevanter Systeme
- Langfristige Betreuung in Beratung/ Softwarepflege
- Einbindung weiterer Funktionen mit hoher strategischer Relevanz (BI, Data Mining, Prognosen, Planungsautomatismen, ...)
- Individuelle Schulungen und „Training on the Job“ für Anwender
- Support-Hotline

UNSERE DIENSTLEISTUNGEN UMFASSEN EINEN VOLLSTÄNDIGEN SERVICE ÜBER DIE GESAMTE PROJEKTLAUFZEIT.

Von der Aufnahme Ihrer Anforderungen über die schnelle Implementierung und organisatorische Umsetzung bis hin zur Schulung Ihrer Mitarbeiter stehen wir Ihnen als kompetenter Ansprechpartner zur Seite.



HUEBINET

**INNOVATIVE LÖSUNGEN FÜR
BUSINESS PROCESS MANAGEMENT**

HUEBINET Informationsmanagement GmbH & Co. KG

**An der Königsbach 8
56075 Koblenz**

**awino@huebinet.de
www.huebinet.de**

**Telefon: +49 (0)261 – 5 00 86 – 0
Telefax: +49 (0)261 – 5 00 86 – 29**