

CERTQUA GmbH: CONET-IT-Check 2012 – Prozesse und Systeme unter der Lupe



Auf einen Blick

Kunde:

CERTQUA - Gesellschaft der Deutschen Wirtschaft zur Förderung und Zertifizierung von Qualitätssicherungssystemen in der Beruflichen Bildung mbH

Internetseite:

www.certqua.de

Lösung:

CONET IT-Check 2012 – Prozesse und Systeme unter der Lupe

Wichtigste Anforderungen:

- Aufnahme und Dokumentation der IT-Landschaft
- Analyse der IT-Prozessabdeckung
- Risiko- und Potentialanalyse für die gesamte IT der CERTQUA
- Neuentwicklung der Internet-Anwendung CERTQUA-Servicecenter zur papierlosen Kommunikation mit den Kunden
- Weiterentwicklung der bestehenden IT-Infrastruktur zur Erreichung einer höheren Sicherheit, Performanz und Verfügbarkeit
- Anpassung an neue Rahmenbedingungen

Wichtigste Nutzenaspekte:

- professionelle und sichere IT-Landschaft
- Senkung der Kosten
- Erhöhung der Agilität
- Steigerung der Effizienz in der IT-Prozessabdeckung
- Senkung der Fehleranzahl
- Absenkung von Medienbrüchen und redundanter Datenhaltung
- Einbindung der CERTQUA-Mitarbeiter und Kunden bei der Lösungserarbeitung und Erhöhung der Unternehmensbindung

Die CERTQUA GmbH führt Zertifizierungen nach ISO 9001, AZAV und ISO 29990 durch. Die gesetzlichen Vorgaben erfordern schnelle, flexible, agile und kurzfristige Anpassungen der Prozesse und der IT. Durch den starken Wettbewerb im Markt ist die CERTQUA zudem gefordert, die eigenen Kosten zu senken und das Angebot gleichzeitig attraktiver zu machen. Dies alles ist mit der gewachsenen IT-Landschaft nicht mehr zu bewältigen. CONET nimmt die IT-Landschaft der CERTQUA unter die Lupe und entwickelt einen zukunftsweisenden Handlungsplan.

Ausgangssituation

Die CERTQUA GmbH arbeitet seit vielen Jahren im Bereich der Zertifizierung und prüft unter anderem Bildungsträger oder Bildungsmaßnahmen nach der AZAV. Das Unternehmen ist eine Zertifizierungsorganisation der Spitzenverbände der Deutschen Wirtschaft (BDA, DIHK, ZDH) und des Wuppertaler Kreises.

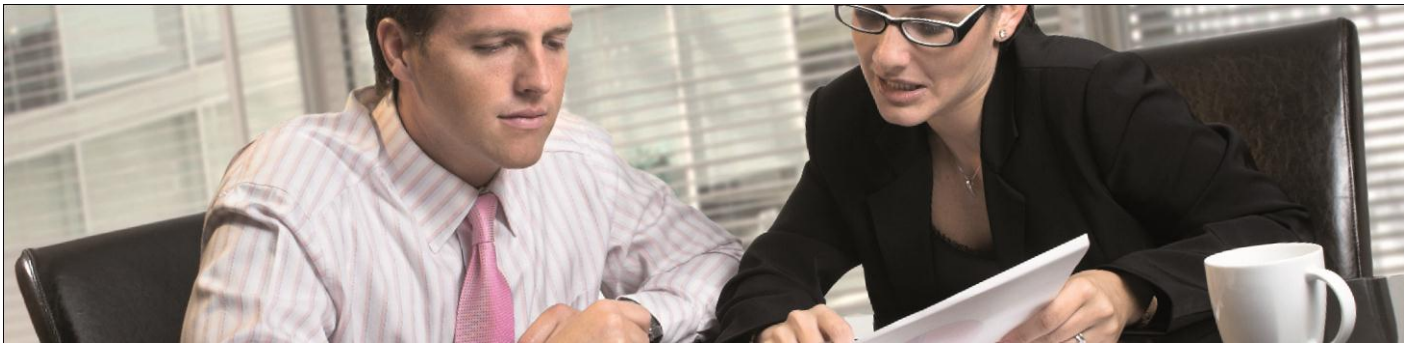
Die erfolgreiche Entwicklung der CERTQUA hat dazu geführt, dass das Unternehmen kontinuierlich gewachsen ist und viele neue Mitarbeiter eingestellt werden konnten. Infolgedessen sind natürlich auch die Anforderungen an die IT der CERTQUA gestiegen, um zum Beispiel sicherzustellen, dass die erhöhte Anzahl an Mitarbeitern auch weiter performant auf die Systeme zugreifen kann oder dass die gesetzlichen Regelungen innerhalb des Zertifizierungsprozesses eingehalten werden.

Die steigende Anzahl an Nutzern und Prozessen hat dazu geführt, dass die IT-Landschaft der CERTQUA an die Grenzen Ihrer Leistungsfähigkeit geführt wurde. Als dann aufgrund einer gesetzlichen Änderung bestehende Kernpro-

zesse kurzfristig angepasst werden mussten, wurde festgestellt, dass diese Anpassungen auf Basis der vorhandenen IT wirtschaftlich nicht mehr vertretbar durchzuführen sind. Zudem beabsichtigt die CERTQUA, Teile der Kernprozesse über eine Internet-Anwendung zu realisieren, um ihren Kunden schnellere Rückmeldungen geben zu können und insgesamt reibungsloser (papierlos) kommunizieren zu können.

Auch diese Ziele lassen sich nicht mit der bestehenden IT realisieren. Weiterhin spielt auch die Sicherheit und Robustheit der gesamten IT-Landschaft eine wesentliche Rolle – gerade wenn eine Modernisierung in größerem Maße ansteht.

Die Geschäftsführung entschied daher, die IT der CERTQUA einem grundlegenden ganzheitlichen Review zu unterziehen und daraus Handlungsoptionen zur Verbesserung und Optimierung der IT zu entwickeln und eine umfassende Unterstützung in der Prozessabwicklung zu konzipieren. Mit dieser Aufgabe wurden Experten von CONET beauftragt.



Lösung

Der IT-Check der CONET Solutions ist das ideale Leistungsangebot, um die eigene IT in kurzer Zeit auf den Prüfstand zu stellen und zu ermitteln, welche Potentiale bestehen.

- Stimmen die Eckdaten der eingesetzten IT mit den Anforderungen des Geschäftes überein? Werden die Prozesse richtig und zweckmäßig unterstützt?
- Wird das Thema Compliance (Sicherheit, Datenverlust, etc) behandelt?
- Werden Medienbrüche vermieden und damit Fehlerpotenziale ausgeschlossen?
- Erfolgt eine zentrale Datenhaltung?
- Gibt es neben der Software-Unterstützung noch zeitraubende Nebentätigkeiten wie „Ablage“ oder „Mails“ ohne die die Prozesse nicht funktionieren?

Die CERTQUA entschied sich für den IT-Check, um mit den Schlüsselpersonen im Unternehmen eine einwöchige Analyse der eigenen Prozesse unter Leitung der erfahrenen Spezialisten der CONET Solutions GmbH durchzuführen. Der IT-Check begann mit einer Kickoff-Veranstaltung unter Beteiligung der Geschäftsführung und ausgewählter Mitarbeiter in der die Ziele der kommenden intensiven Woche besprochen wurden:

- Professionalisierung der eigenen IT
- hohe IT-Abdeckung der Geschäftsprozesse zur Erreichung kurzer

Bearbeitungszeiten, Senkung der Kosten und Vermeidung von Fehlern

- Erhöhung der Agilität in den Kernprozessen zur schnelleren Reaktion auf Marktveränderungen
- Schaffung eines attraktiven Internet-Angebots

Anschließend wurden in zahlreichen Interviews mit den verschiedenen Abteilungen die vorhandene IT-Landschaft sowie die damit verbundenen Prozesse standardisiert (BPMN, UML, Docusnap) dokumentiert.

Ergebnisauszug:

- Durch die redundante Speicherung bestimmter Daten ist eine einheitliche und konfliktfreie Datenpflege und Auswertung bei der CERTQUA nicht möglich.
- Die IT ist an ihrer Leistungsgrenze angelegt und sollte punktuell erneuert werden.
- Die Vielfalt an verschiedenen Anwendungen und Medien (Word, Excel, Mail, Telefon) führt zu zahlreichen Mehrkosten im Arbeitsfluss.
- Die anstehende gesetzliche Änderung kann aufgrund der redundanten Datenhaltung nicht umgesetzt werden.
- Durch die aufwendigen Synchronisierungsprozesse können den Kunden keine komfortablen Eingabemöglichkeiten im Internet angeboten werden.

Um nun die aktuelle Arbeitsfähigkeit wiederherzustellen, die Kosten zu senken sowie auch die künftige stärkere

Ausrichtung auf das Internet möglich zu machen, wurde als Teil des Handlungsplans gemeinsam mit der CERTQUA das neue CERTQUA-Servicecenter entworfen, welches die Arbeitsprozesse bündelt und darüber hinaus Echtzeit-Interaktion mit den Kunden über das Internet zur Verfügung stellt.

Außerdem enthält der Handlungsplan zahlreiche weitere Handlungsfelder von der Erneuerung einiger Systemkomponenten bis zur Reduktion der Anzahl externen Dienstleister, die ebenfalls die Agilität der CERTQUA beeinträchtigt und die Kosten erhöht haben.

Nutzen

Der IT-Check hat durch seine ganzheitliche Betrachtung der IT und Prozesse in sehr kurzer Zeit (1 Arbeitswoche) die Optimierungspotenziale der CERTQUA aufgedeckt, bewertet und mit einem Handlungsplan hinterlegt.

Agilität: Die CERTQUA kann sich mit geringem Aufwand und damit wirtschaftlich vertretbar an neue Rahmenbedingungen anpassen.

Kostensenkung: Die Fehleranzahl und die Bearbeitungszeiten lassen sich signifikant reduzieren. Dadurch sinken die Kosten enorm.

Kunden und Mitarbeiterbindung: Sowohl für die eigenen Mitarbeiter als auch insbesondere für die Kunden steigert sich die Attraktivität durch die Nutzung einer modernen Internet-Anwendung deutlich.