

Schnelle Reklamationen dank transparenter Prozesse

SHD SUCCESS STORY



SHD Kurzporträt

- 1990 in Dresden gegründet
- ca. 100 Beschäftigte
- 24 Mio. EUR Umsatz 2014
- Stammhaus in Dresden
Geschäftsstellen in Berlin, Leipzig, Hamburg, Nürnberg und in der Lausitz
- Kunden aus Industrie-, Krankenhaus- und Bankbereich sowie aus öffentlichen Einrichtungen

Geschäftliche Schwerpunkte

Consulting Services

Support- und Managed Services

IT-Infrastruktur Services

Produkt- und Entwicklungsservices

Kontakt

SHD System-Haus-Dresden GmbH

Dresdnerhäuser 5b · 01159 Dresden
 Telefon: 03 51. 42 32-0
 Telefax: 03 51. 42 32-100
 E-Mail: info@shd-online.de
 Internet: www.shd-online.de

DER KUNDE UND SEIN GESCHÄFT

Die DOMO Caproleuna GmbH ist ein Unternehmen der belgischen Gruppe DOMO Chemicals, welches seit 1994 in Leuna ansässig ist. Mithilfe von modernsten Anlagen werden hier Grundstoffe wie Caprolactam, einem Baustein von Polyamid 6, und weitere Nebenprodukte hergestellt. Mit der kontinuierlichen Verbesserung der Produktionsprozesse und Investition in zukunftsorientierte Produkte hat DOMO einen entscheidenden Beitrag zur Entwicklung des Standortes geleistet.

DIE HERAUSFORDERUNG

Als kundenorientierter Hersteller hat DOMO sich zum Ziel gesetzt, Reklamationen innerhalb von zwölf Tagen zu bearbeiten. Aufgrund des komplexen Prozessablaufs und der fehlenden Transparenz war ein Überblick über alle Reklamationen nicht gegeben. Hinzu kam, dass der Prozessablauf nicht eindeutig festgelegt war. Lange Liege- und Durchlaufzeiten waren die Folge. Eine Nachverfolgung des Prozesses war darüber hinaus aufgrund mangelhafter Dokumentationen nicht möglich oder erforderte einen hohen Aufwand.

DIE PROJEKTZIELE

Daraus ergaben sich folgende Ziele:

- Der Prozessablauf soll klar und einheitlich definiert sein
- Eindeutige Zuweisungen der Verantwortlichen für die einzelnen Prozess-Schritte
- Übermittlung aller relevanten Informationen an die einzelnen Beteiligten
- Verbesserung der Dokumentation über alle Prozessstufen hinweg

DIE LÖSUNG

Eine Business Process Management (BPM)-Lösung verschaffte Abhilfe. Durch die Digitalisierung der Prozesse werden die anstehenden Aufgaben nun automatisch an die Zuständigen weitergeleitet. Damit die Antwortzeiten bei Reklamationen eingehalten werden können, ist für jede entscheidende Prozessinstanz eine Deadline hinterlegt. Die Be-

teiligten werden dadurch rechtzeitig und automatisch informiert, wenn diese erreicht wird. Da der Prozessstatus transparent verfolgbar ist, kann eine schnelle und zielgerichtete Reaktion erfolgen. Die von DOMO intern gesetzten Fristen können somit eingehalten werden.

DER NUTZEN

Herr Hinz, Prokurist bei DOMO Caproleuna sagt dazu: »Durch den Einsatz von BPM haben wir vor allem die Kontrolle über die Prozesse zurückgewonnen, an denen nacheinander verschiedene Abteilungen beteiligt sind. Darüber hinaus konnten wir sicherstellen, dass bestimmte Anweisungen erst dann von einer Fachabteilung ausgeführt werden, wenn sie die vorgegebenen Genehmigungsprozeduren passiert haben. Durch die Flexibilität des Produktes kann dies sehr genau auf die spezifischen Anforderungen des Prozesses und des Unternehmens angepasst werden. Die Zugangsvoraussetzungen sind gering und das Programm für den Anwender selbsterklärend. Wir können heute feststellen, dass sich die Transparenz (auch Dokumentation), die Durchlaufzeiten und die Prozessstreuung von den bisher integrierten Prozessen verbessert haben und letztlich auch unsere Kunden davon profitieren. Wir arbeiten an der Implementierung von neuen Prozessen, um die Vorteile auch in diesen Bereichen zu nutzen.«

AUSBLICK

Inzwischen wurden über sieben Prozesse bei DOMO von SHD design und in Betrieb genommen. Die Bandbreite der Prozesse reicht dabei von einem Verarbeitungsprozess für Verbesserungsvorschläge in der Produktion über einen Prozess für Beschaffungsanträge bis hin zu einem Prozess zur Aufnahme, Prüfung und Freigabe von Grenzwertdaten an chemischen Anlagen. Im Zuge der Modernisierung der IT-Infrastruktur wurden stetig Upgrades auf die neuesten Versionen vorgenommen.

Damit steht DOMO Caproleuna ein zukunftssicheres System zur Verfügung, welches für die kommenden Bedürfnisse im Prozessumfeld des Unternehmens bestens gerüstet ist. ■