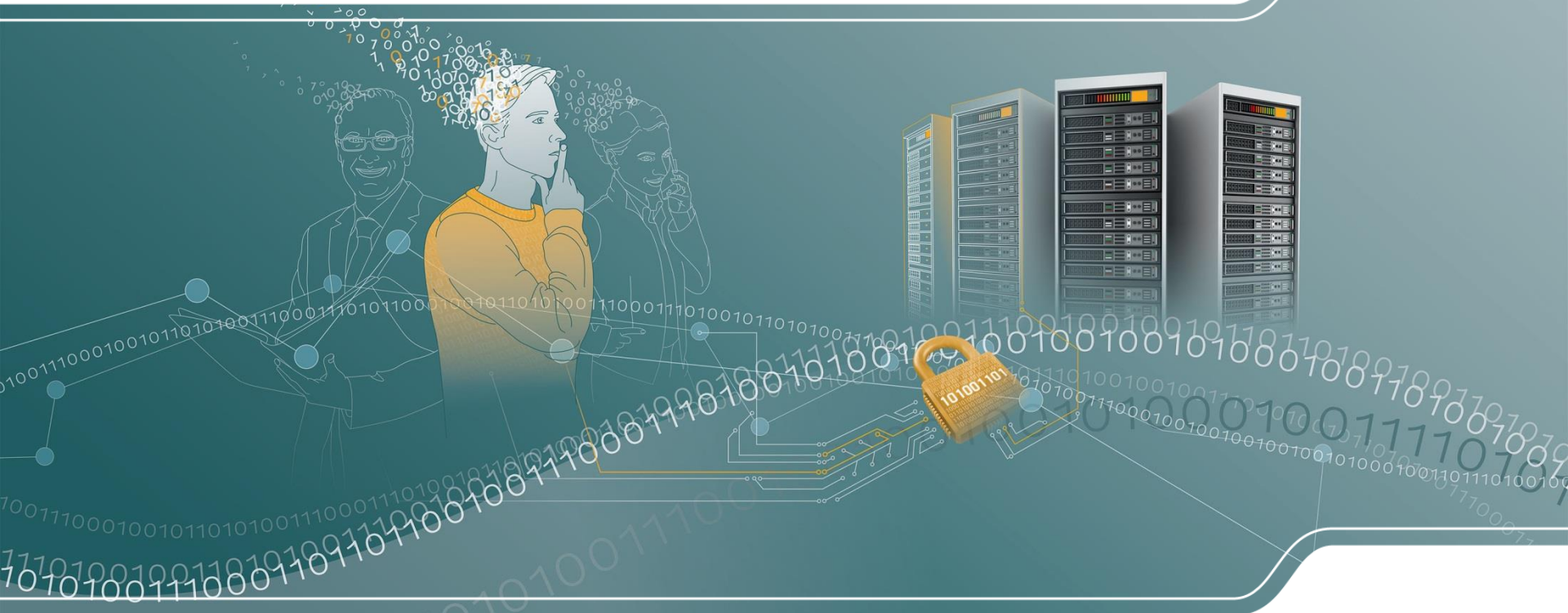
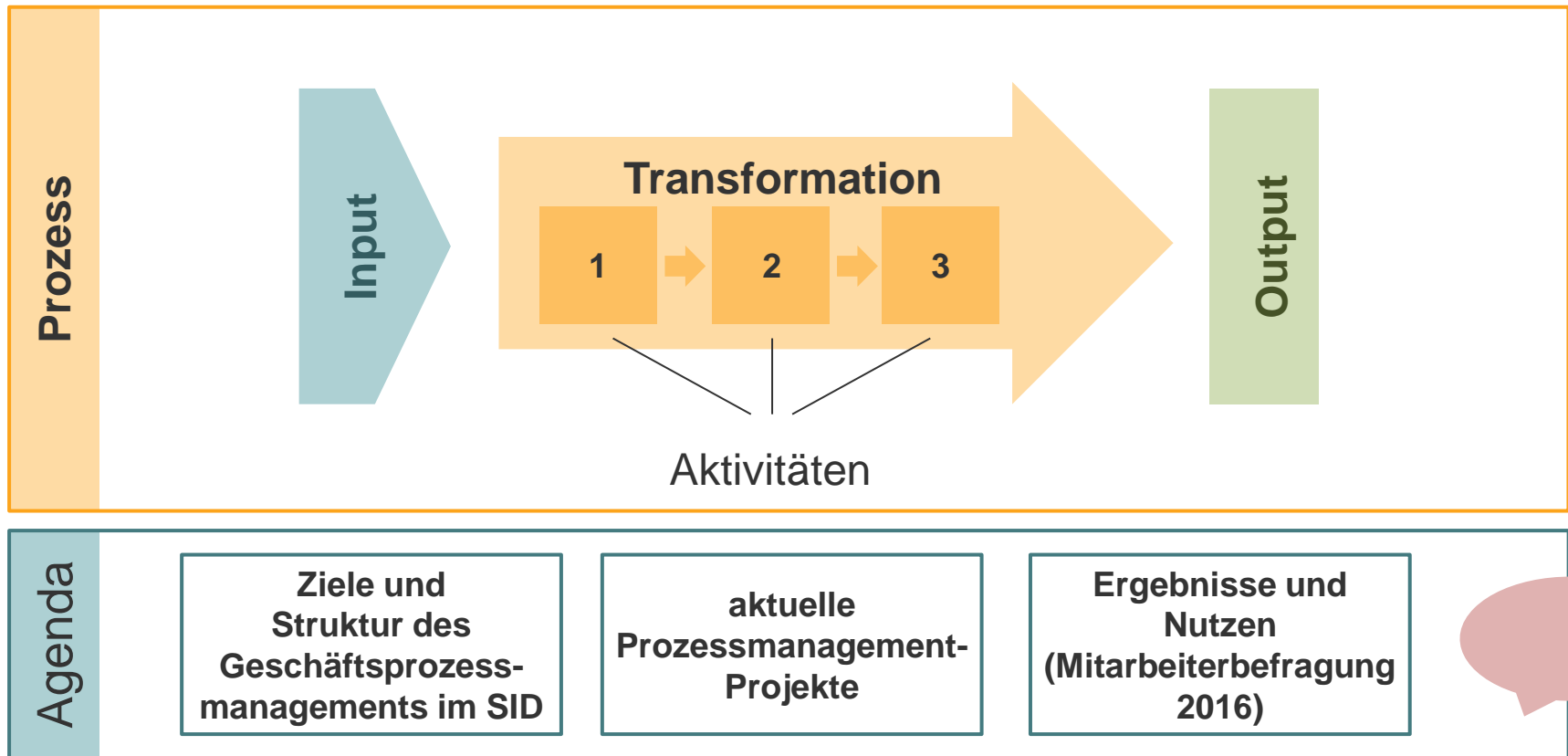


Pools und Schwimmbahnen - Freistil im Prozessmanagement

III. Kundenforum des SID – 14. November 2017



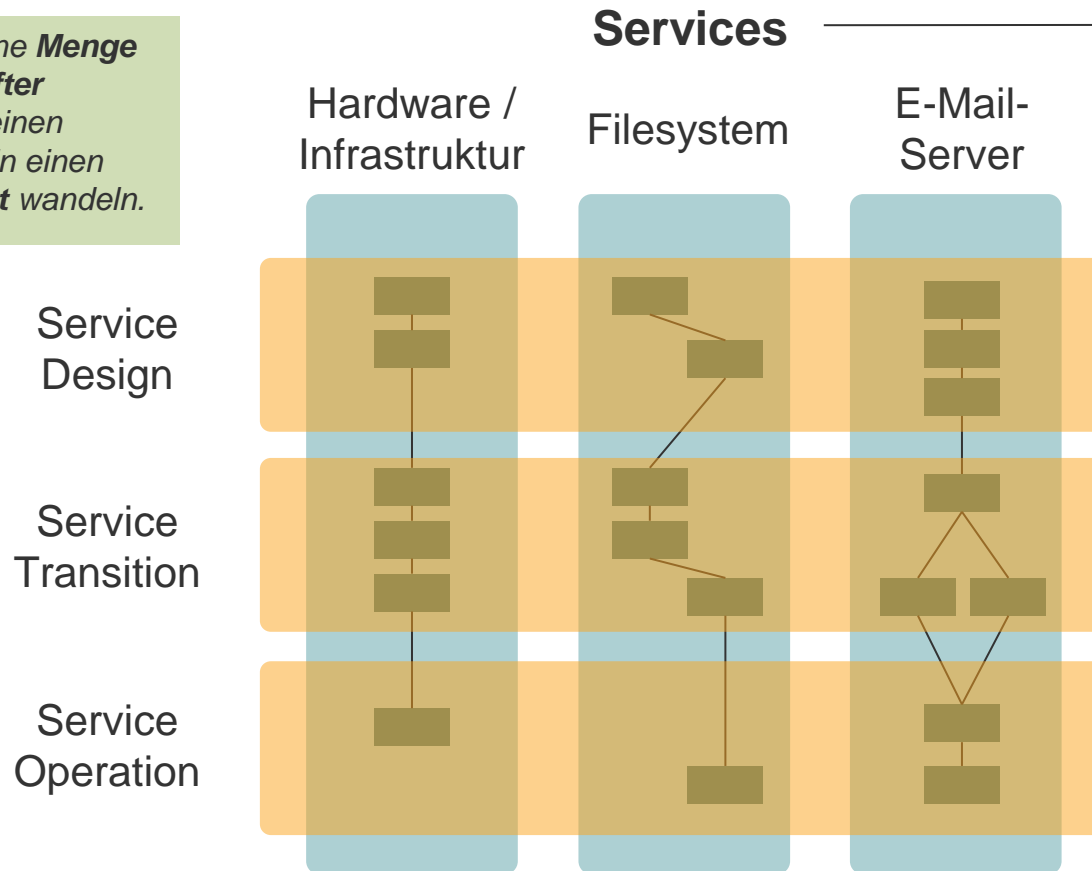
Agenda



Services und Prozesse

Ein Prozess ist eine **Menge logisch verknüpfter Tätigkeiten**, die einen definierten **Input** in einen definierten **Output** wandeln.

Prozesse



Eine Möglichkeit einen **Mehrwert für Kunden** zu erbringen, indem das **Erreichen** der von den Kunden angestrebten **Ergebnisse erleichtert oder gefördert** wird. Dabei müssen die Kunden selbst keine Verantwortung für bestimmte Kosten und Risiken tragen.

Quelle:
ITIL® Foundation Handbuch (2015)

Ziele und Struktur des GPM

I Welche Ziele verfolgt der SID mit Geschäftsprozessmanagement?



zunehmend steigende Komplexität erfordert den Aufbau einer Wissensdatenbank (Transparenz) und standardisierte Vorgehensweisen



steigende Qualitätsanforderungen der Kunden erfordern konsequente Prozessabläufe und reproduzierbare Ergebnisse



kontinuierliche Verbesserung (z. B. Schnittstellenoptimierung, Werkzeugunterstützung, Anwenderorientierung)

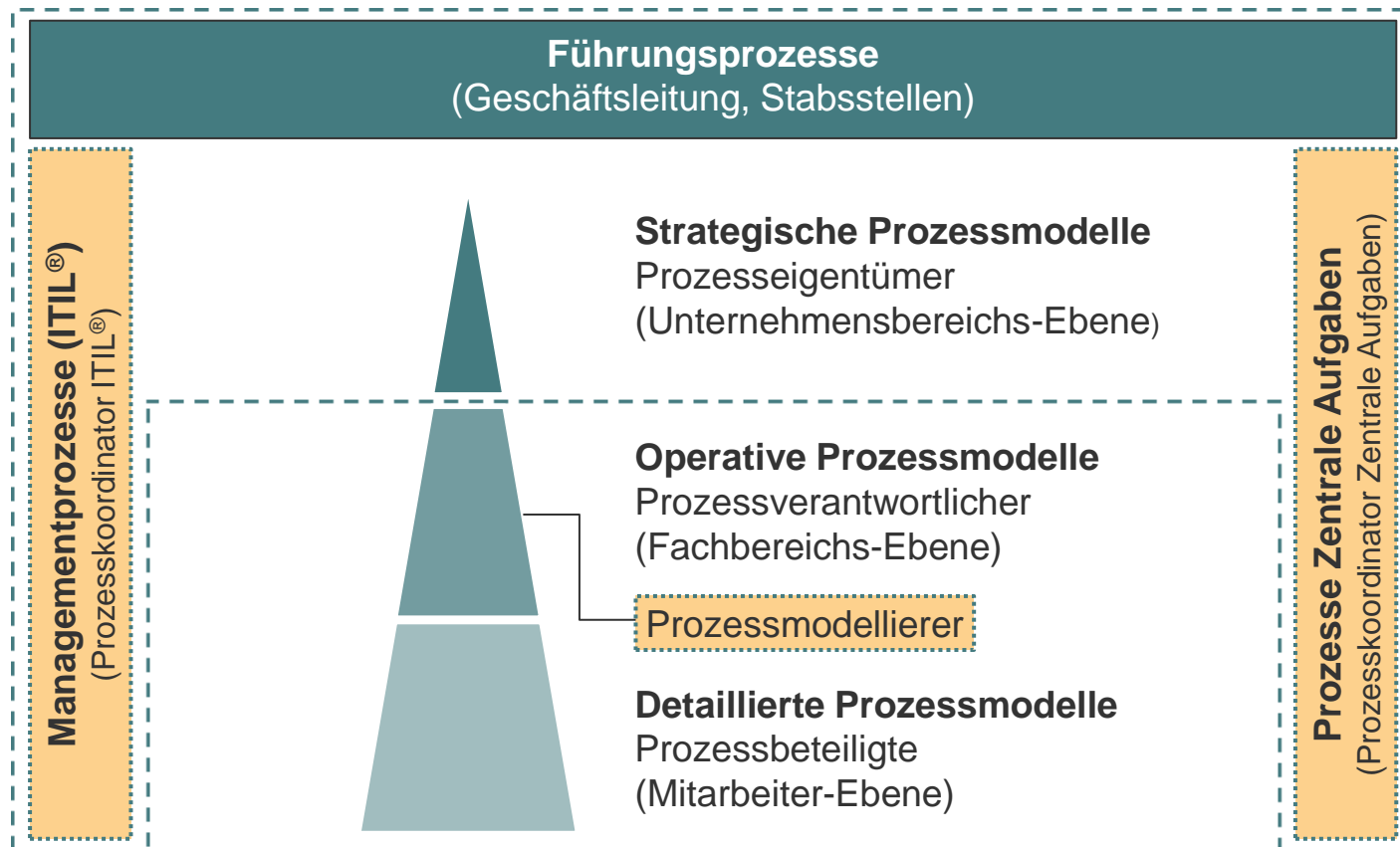
Ziele und Struktur des GPM

- I Einrichtung des Sachgebietes „ITIL-Prozessmanagement“ (Anfang 2014)
- I **Rollenkonzept als Verknüpfung** zwischen der Aufbauorganisation und dem Geschäftsprozessmanagement

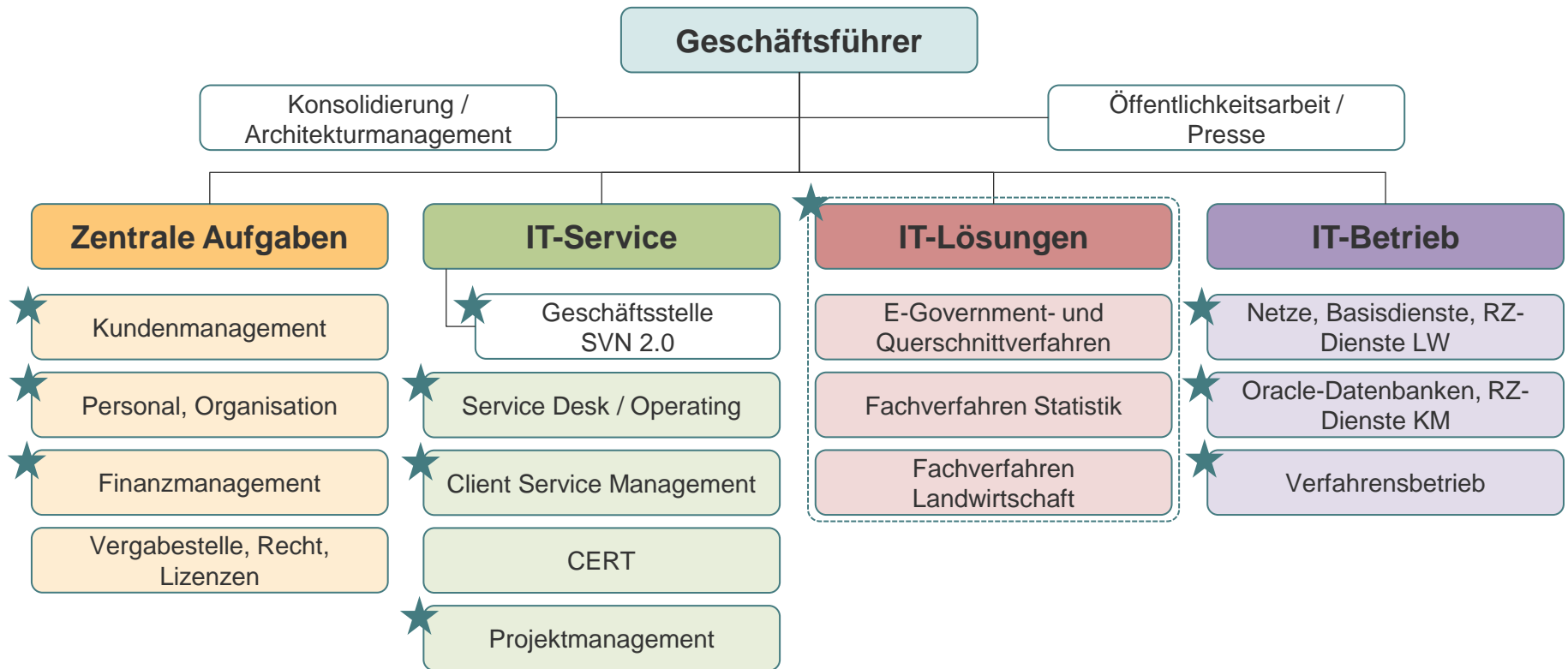
	strategische Ebene	operative Ebene
Hauptaufgaben	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Optimierung sowie strategische Entwicklung der Prozesse 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Durchführung, Steuerung und Verantwortung der Prozesse ▪ Prozessmodellierung
Rollen	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Gremium GPM-Board ▪ Prozesskoordinatoren ▪ Prozesseigentümer 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Prozessverantwortlicher ▪ Prozessbeteiligter ▪ Prozessmodellierer

Ziele und Struktur des GPM

Prozesslandkarte und Prozesslandschaft (GPM-Board)



Prozessmanagement im SID



aktuelle Prozessmanagement-Projekte im SID



SID 2025 – Teilprojekt 1, Arbeitspaket „IT Service Management“

- | Standardisierung von ITSM-Prozessen im SID (nach ITIL®)
- | dreistufiges Vorgehen:
 - Vorbereitung und Prozess-Priorisierung (iteratives Vorgehen)
 - Konzeption und Umsetzung der Soll-Prozess-Landschaft (Prozessdokumentation, Rollenkonzept, Tool-Unterstützung)
 - Implementierung der Prozesse und Aufbau eines Prozess-Controllings



Quelle: Axelos

aktuelle Prozessmanagement-Projekte im SID



Relaunch einheitliches Ticketsystem auf Basis OTRS

- optimale Unterstützung des Incident- und Problem-Managements
- Anforderungsdefinition für Werkzeugunterstützung
- Rechte-Rollen-Konzeption
- Ressourceneinsparung durch Vereinheitlichung

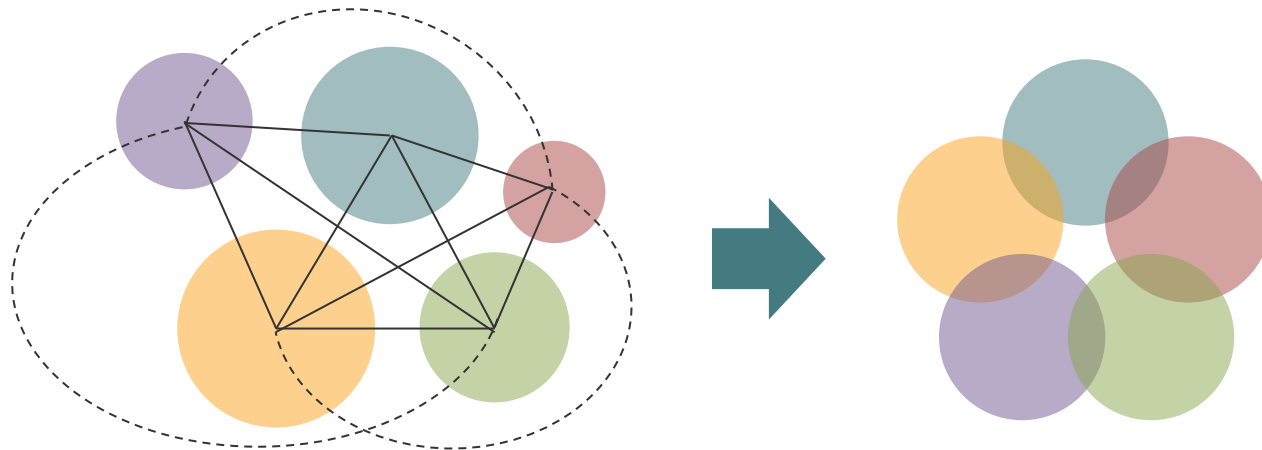


aktuelle Prozessmanagement-Projekte im SID



Harmonisierung Softwareentwicklung im UB 3

- | unterschiedliche Arbeitsweisen in Fachbereichen des UB 3
- | Ist-Betrachtung der Prozessabläufe – Soll-Harmonisierung
- | Identifikation möglicher Ansätze zur Vereinheitlichung (Prozessabläufe, Tool-Unterstützung, standortübergreifend)



Ergebnisse und Nutzen

**SID 2025
„IT Service
Management“**



Best Practices

- Anpassung der ITSM-Prozesse an ITIL®
- Standardisierung



Relaunch OTRS



Werkzeugunterstützung

- Anforderungsdefinition Ticketsystem
- Vereinheitlichung des Incident- und Problem-Management



**Harmonisierung
Prozesse UB 3**

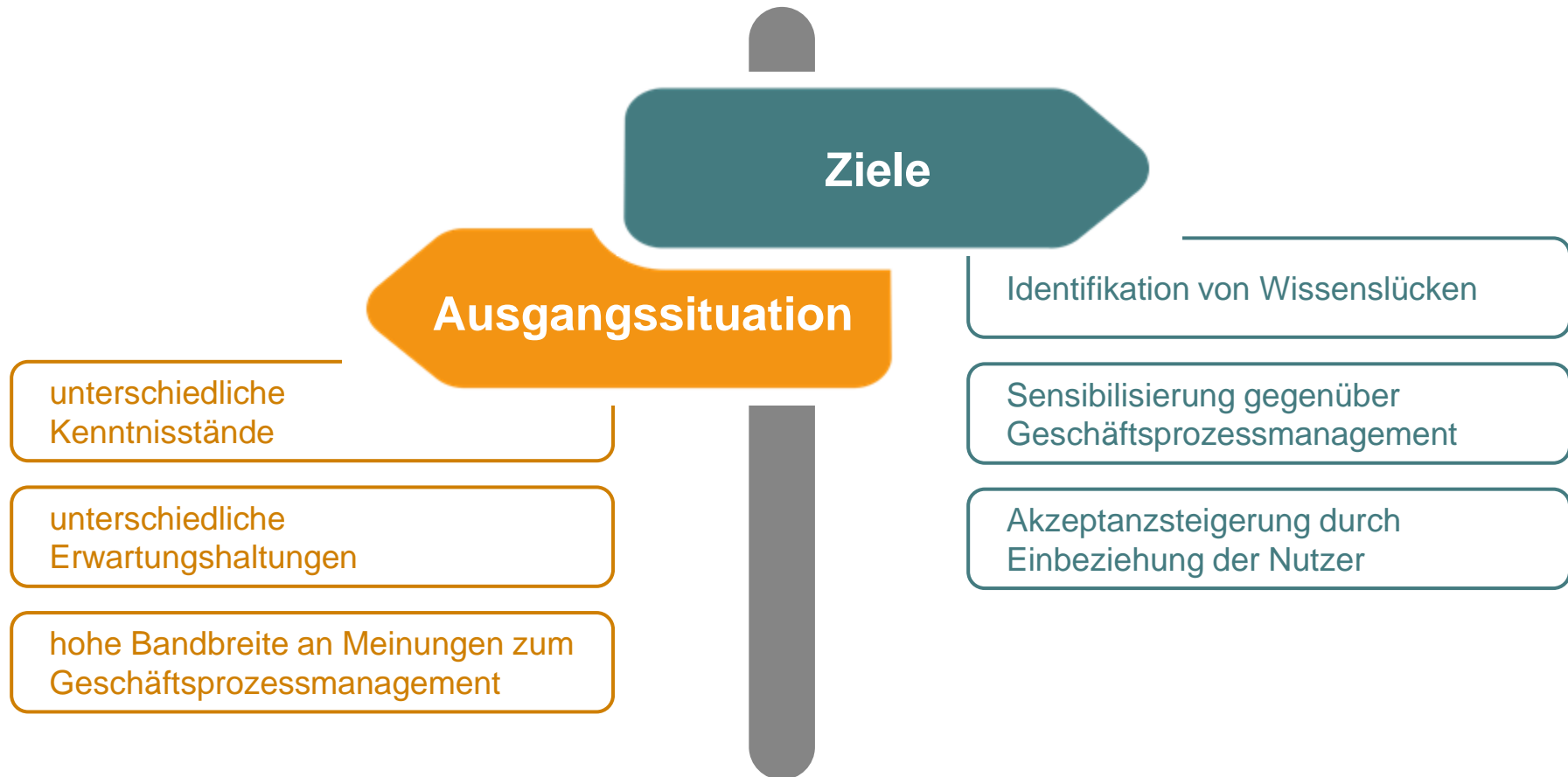


Vereinheitlichung

- Dokumentation der Arbeitsweisen
- Know-How-Transfer zwischen den Fachbereichen



Mitarbeiterbefragung 2016

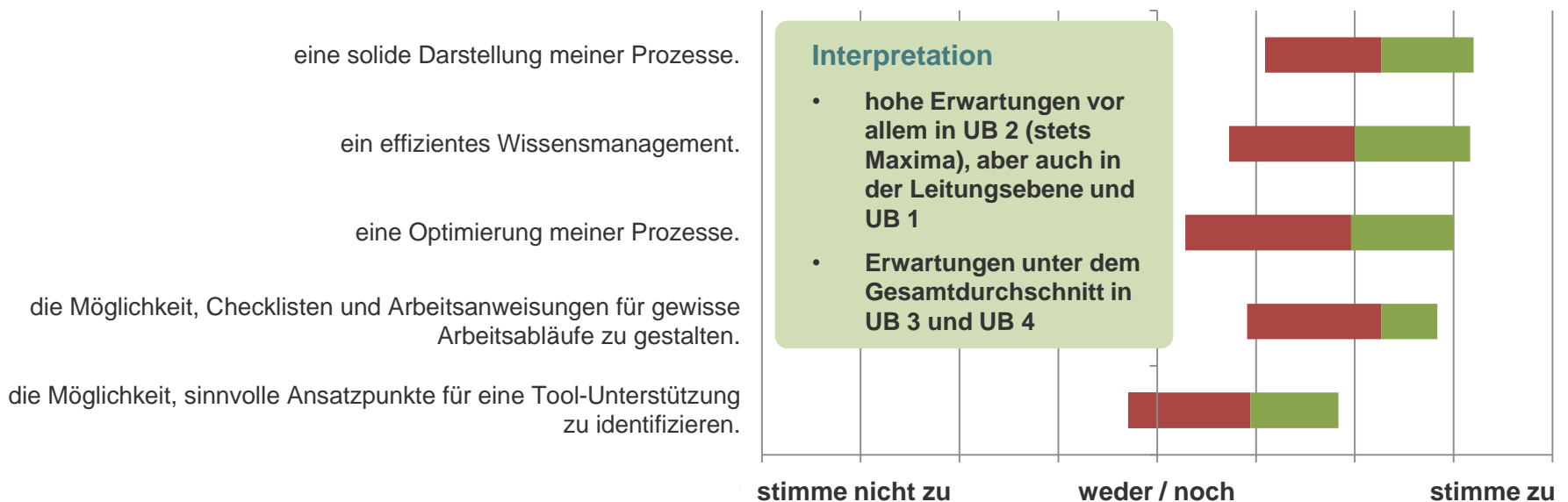


Mitarbeiterbefragung 2016

I Interesse an Ergebnissen von GPM im SID:

4. An welchen Ergebnissen von GPM im SID hätten Sie Interesse? Bitte bewerten Sie die folgenden Aussagen gemäß Ihrer Zustimmung.

Ich erhoffe mir vom GPM im SID ... *



Erfolgsfaktoren



**Pools und Schwimmbahnen –
Freistil im Prozessmanagement?**

Erfolgsfaktoren



organisatorische Einbindung und Akzeptanz der
Prozessorientierung / Förderung in der Führungsebene



Know-How und Qualifikation der Mitarbeiter/innen

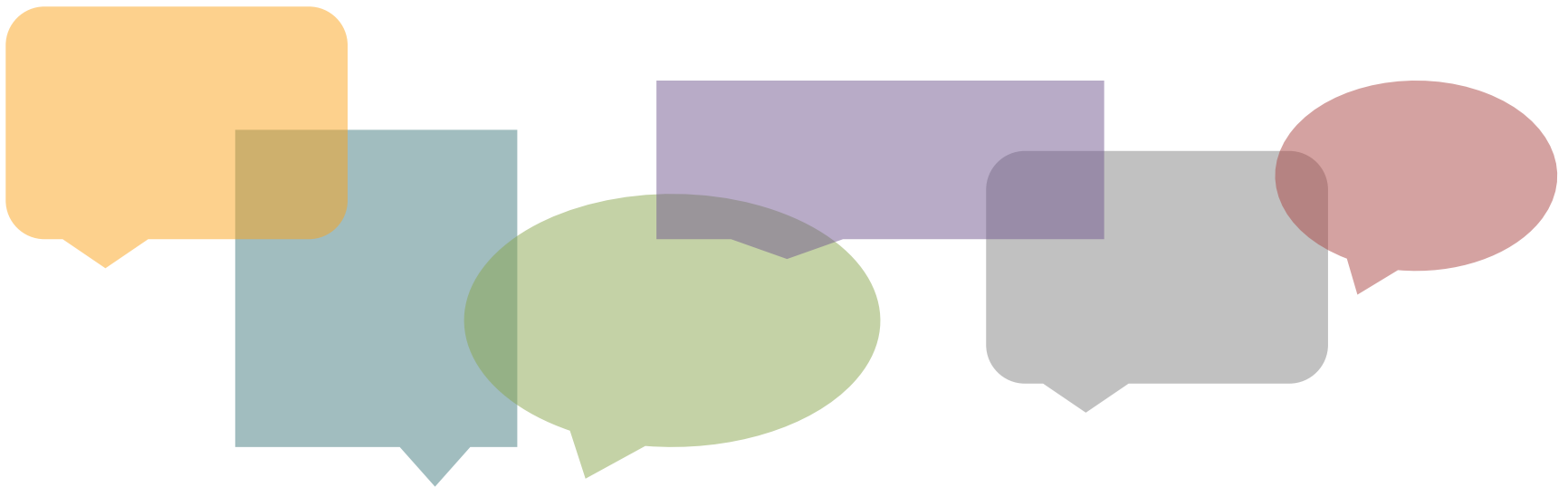


Kommunikation der Nutzeffekte
Prozessverbesserungen



Einführungsprojekte / Auftaktgespräche

Feedback, Fragen und Diskussion



Kontakt



Sie finden uns unter:

Internet: www.sid.sachsen.de

Funktionspostfach: gpm@sid.sachsen.de



Tobias Frick | Leiter UB 1



Riesaer Straße 7 | 01129 Dresden



+49 351 3264 5200



tobias.frick@sid.sachsen.de



Michael Kühhirt | Referent FB 2.4



Riesaer Straße 7 | 01129 Dresden



+49 351 3264 6242



michael.kuehhirt@sid.sachsen.de