

Aufbau kontinuierliche Prozessverbesserungen mit Small Orders (> 10 Mio CHF/Jahr)

SUMMARY

Change Request und Small Order Management innerhalb eines Grossunternehmens

Mandatsdauer: 18 Monate

Aufbau von Prozessen, Werkzeugen und Team (> 10 FTE)

Scoring der Änderungswünsche zur systematischen Bestimmung der wertvollsten Changes.

Verantwortung für Investitionsvolumen > 10 Mio CHF / Jahr



Veränderungen umsetzen / Telecom

SITUATION

Swisscom (Schweiz) AG investiert im Rahmen der beiden strategischen Programme One CRM und ALL IP zweistellige Millionenbeträge. Mit zwei Hauptreleases pro Jahr werden Grossprojekte im Bereich CRM, Produktentwicklung, Prozesssupport, Service- und Netzmanagement umgesetzt.

Die Geschäftsleitung beschliesst neben den Grossvorhaben einen **Sammeltopf für die dringendsten Optimierungen des laufenden Geschäfts** zur Verfügung zu stellen.

AUFGABEN UND ZIELE

- Definition und Durchsetzung eines systematischen Scorings der Requests
 - Berücksichtigung der Parameter Kostenreduktion, Umsatzwachstum, Architekturunterstützung, Dringlichkeit
 - Vollständige Transparenz für Stakeholder
 - Vermeidung aller Eskalationen wegen nicht umgesetzter Requests
- Harte Limitierung der Umsetzung gemäss Budget und Umsetzungskapazität
- Konzeption und Einführung der Prozesse
- Evaluation und Einführung der nötigen Werkzeuge
- Aufbau und Enabling des Teams
- Erarbeitung und Einführung des Reportings gegenüber Auftraggeber und Stakeholdern

VORGEHEN UND RESULTATE

- ✓ Ein systematisches Scoring selektiert die wertvollsten Requests. Der Pay Back ist viel kürzer und der **quantifizierbare Nutzen massiv höher als vorgegeben**.
- ✓ Der Prozess und die Einbindung der Stakeholder wird **rasch gelebt und geschätzt**.
- ✓ Hilfsmittel werden pragmatisch eingesetzt. **Der Administrationsaufwand im Verhältnis zum Investitionsvolumen ist schlank**.
- ✓ Der Einsatzbereich von Prozess, Tools und Team wird nach kurzer Zeit stark erweitert und zu einem eigenen Programm «Small Order Management» ausgebaut. Die **Unternehmung profitiert auch in Zukunft systematisch von kleinen, agilen Verbesserungen**.