

Geschäftsprozessoptimierung mit Hilfe dynamischer Simulation

T-Online International AG



T-Online ist der führende Internet Service Provider Deutschlands und betreibt das führende deutschsprachige Internet-Portal.

Zum dem umfangreichen Leistungsspektrum gehört auch der Kundenservice beispielsweise bei Anfragen rund um Rechnungen.

Darüber hinaus sollte durch dieses Pilotprojekt erreicht werden, dass ein Know-How-Transfer der angewandten Methodik geleistet wird, um so in zukünftigen Projekten zur Prozessoptimierung und -simulation bei den beteiligten Personen und Stellen eine entsprechende Herangehensweise sicherzustellen.

Vorgehensweise

Die Bearbeitung von Vorgängen der Rechnungsanfragen bei T-Online wird von externen Dienstleister durchgeführt, bei denen Daten dieser beiden Prozesse erhoben wurden.

Nach der Festlegung der Optimierungsziele wurde weiter methodisch nach den folgenden Schritten vorgegangen:

- Sichtung bzw. Aufbereitung der Prozessdokumentation
- Erhebung der Prozesse mittels geeigneter Aufnahmebögen
- Auswertung der Aufnahmedaten und Erweiterung der Prozessmodelle
- Simulation der Prozessmodelle und iterative Optimierung der Modelle

Aufgabenstellung

In einem Pilotprojekt sollten im Bereich Customer-Care-Management zwei ausgesuchte Geschäftsprozesse analysiert und optimiert werden. Diese Prozesse bilden die Kunden-Rechnungsanfragen in Call-Centern in telefonischer und schriftlicher Form ab.

Das Projekt hatte den Fokus, durch die Kombination des Know-Hows aus dem Bereich der Geschäftsprozess-Optimierung und dem Bereich der dynamischen Geschäftsprozess-Simulation Ergebnisse zu erzielen, die es ermöglichen, folgende Ziele zu erreichen:

- Verkürzung der Durchlaufzeiten der Prozesse
- Erhöhung der First-Done-Rate (Erstbearbeitungsabschluss)
- Produktivitätssteigerung
- Optimierung der Auslastung
- Kostenminimierung
- Steigerung der Prozess-Qualität

Highlights

- ✍ Während der Projektlaufzeit erfolgte eine enge Kommunikation und Zusammenarbeit zwischen T-Online International AG und den beratenden Partnern Itelligence AG und SAT GmbH.
- ✍ Die Ergebnisse des Pilotprojektes haben gezeigt, dass die vorgeschlagene und angewandte Methode der Kombination von Prozessmodellierung und dynamischer Simulation eine wertvolle Unterstützung in kurz-, mittel- und langfristigen Planungshorizonten liefern kann.
- ✍ Technologie
Prozess-Modellierung mit ADONIS®
Prozess-Simulation mit ARENA®