

SEMESTERARBEIT M254

Daniels Sapoznikovs, Luca Wohlgemuth & Silvan Keller



GBSSG INA3A M254

Inhalt

Einleitung.....	3
1 Prozesslandschaft.....	4
1.1 Führungsprozesse.....	4
1.2 Kernprozesse	4
1.2.1 Projektmanagement Dynamics	5
1.2.2 Projektmanagement Produkte	5
1.2.3 Projektmanagement IT Infrastruktur	5
1.2.4 CRM	6
1.2.5 SCM.....	6
1.2.6 PLM.....	6
1.3 Unterstützende Prozesse	7
2 Schritt I: Identifikation und -abgrenzung	8
2.1 Bestimmungselemente.....	8
2.1.1 Prozessname.....	8
2.1.2 Prozessziel	8
2.1.3 Kunden des Prozesses	8
2.1.4 Erwartungen des Kunden	8
2.1.5 Input-Objekt	8
2.1.6 Output-Objekt	8
2.1.7 Prozessablauf/ -schritt.....	9
2.1.8 Erfolgsfaktoren	9
2.1.9 Störung	9
2.1.10 Ressourcen	9
3 Schritt II: Analyse der Ist-Prozesse	10
3.1 Prozessbeschreibung.....	10
3.2 Ergänzungen des Vorgesetzten	11
3.3 Schwierigkeiten Ist-Prozess	11
4 Schritt III: Konzeption der Sollprozesse.....	12
4.1 Verbesserung.....	12
4.2 Vorteile	12
4.3 Aufwand	12
4.4 Vor- und Nachteile	12
4.5 Return of Interest	12
5 Schritt IV: Realisierung der Sollprozesse	13
5.1 Dry Run	13
5.2 Wet Run.....	13
5.3 Installation.....	13

6	Alle Visualisierungsarten	14
6.1	Pfeilformdarstellung.....	14
6.1.1	Ist-Prozess.....	14
6.1.2	Soll-Prozess.....	14
6.2	Prozessablauf-Diagramm.....	15
6.2.1	Ist-Prozess.....	15
6.2.2	Soll-Prozess.....	16
6.3	Business Process Model and Notation (BPMN).....	17
6.3.1	Ist-Prozess.....	17
6.3.2	Soll-Prozess.....	18
6.4	Ereignisgesteuerte Prozessketten (EPK).....	19
6.4.1	Ist-Prozess.....	19
6.4.2	Soll-Prozess.....	20
6.5	Use Case	21
6.5.1	Ist-Prozess.....	21
6.5.2	Soll-Prozess.....	24
7	Reflexion.....	25
7.1	Vorgehen	25
7.2	Verbesserungsvorschläge.....	25
7.3	Lernreflexion	25
8	Quellenverzeichnis	26
9	Glossar	26
9.1	Akquisition.....	Fehler! Textmarke nicht definiert.
9.2	Enterprise Resource Planning (ERP)	26
9.3	Kickoff.....	26

Einleitung

In diesem Projekt geht es darum einen spezifischen Prozess eines ausgewählten Unternehmens zu analysieren, dokumentieren und allfällige Verbesserungen an diesem anbringen.

Wir haben uns dazu entschieden als Ziel-Unternehmen das Software Unternehmen Alpha Solutions zu verwenden.

Über Alpha Solutions

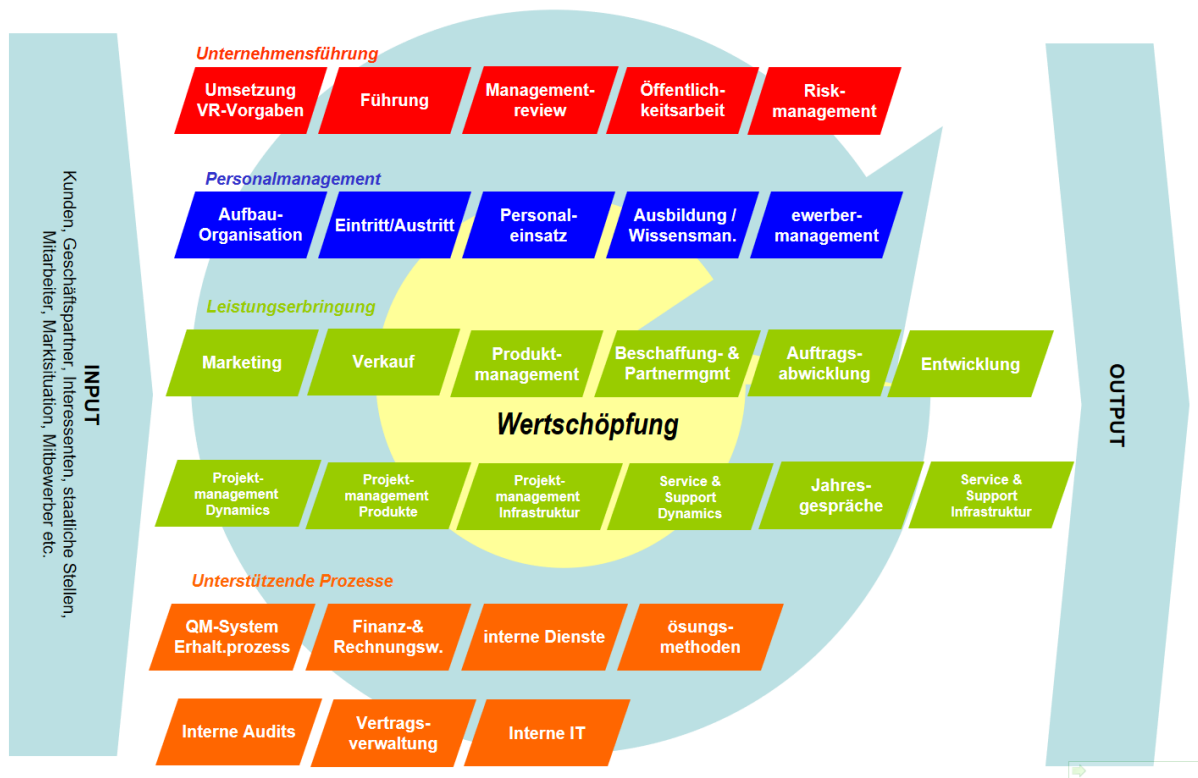
Die Alpha Solutions ist ein Unternehmen für IT-Business-Lösungen. Darunter gehören hauptsächlich Microsoft Dynamics NAV als Enterprise Ressource Planning Software und Microsoft Dynamics CRM für Kundenmanagement. Zu den genannten Softwarelösungen bietet Alpha Solutions auch eine entsprechende Infrastruktur und kann dem Kunden somit eine Gesamtlösung anbieten.

[Webseite Alpha Solutions](#)

1 Prozesslandschaft

Die Haupttätigkeit des Unternehmens Alpha Solutions ist in 4 strategische Geschäftsfelder unterteilt:

- **Projektrealisierung**
- **Produktbetreuung**
- **Forschung und Entwicklung**
- **IT Infrastruktur (Cloud-Services)**



1.1 Führungsprozesse

Die Führungsprozesse sind in der Prozesslandschaftsdarstellung die roten und blauen Kästchen, welche die Unternehmensführung und das Personalmanagement repräsentieren.

Als Beispielprozess der Führungsprozesse verwenden wir den Eintritts- und Austrittsprozess. In diesem Prozess geht es darum den Eintritt eines neuen Mitarbeiters und den Austritt eines bestehenden Mitarbeiters nach strukturierten Vorgaben auszuführen. Dies dient sowohl dem Unternehmen als auch dem Mitarbeiter, da es durch die Vorgaben gezielt, sauber und strukturiert von statten geht.

Prozessziel:

Die Hauptabsicht dieses Prozesses ist es, die Ein- und Austritte von Mitarbeitern zu strukturieren.

1.2 Kernprozesse

Die Kernprozesse sind in der Prozesslandschaftsdarstellung oben als grüne Kästchen repräsentiert und als Wertschöpfung angeschrieben. Sie beschreiben die leistungserbringenden Prozesse. Da dieser Bereich aus vielen verschiedenen Prozessen aufgebaut ist, werden wir mehrere Beispiele dazu genauer untersuchen. Wir wählen die drei Projektmanagement-Prozesse, um ihre Unterschiede zueinander aufzeigen zu können.

1.2.1 Projektmanagement Dynamics

Das Projektmanagement in Dynamics beschäftigt sich mit Kunden-Projekten im [ERP](#)-Bereich. Grundsätzlich wird nach der [Akquisition](#) eines Kunden dieser Prozess gestartet. Je nach Bedarf kann dieser bereits im Offert Stadium gestartet werden. Gemeinsam mit dem Kunden werden seine Ziele und Absichten festgehalten und über den gesamten Projektprozess daraufhin gearbeitet, diese zu Erfüllen. Dabei erstreckt sich der Prozess über mehrere Phasen. Diese nachfolgend aufgelistet:

- Initialisierung (Planung, Anforderungen abstimmen, Kickoff...)
- Analyse und Konzeption (Ausgangslage, Prototyping, Lösung, Varianten...)
- Realisierung (Systeminstallation, Modulkonfiguration, Dokumentation, Auslieferung, Schulung...)
- Live-Start (Produktivstart...)
- Optimierung (Pendenzenliste mit Optimierungen, Nachschulungen...)
- Finale / Abschluss (Erfahrungen dokumentieren, Auflösen des Projektteams, Übergang in die Kundenbetreuung...)

Prozessziel:

Die Hauptabsicht dieses Prozesses ist es, die Kundenzufriedenheit und eine erfolgreiche Umsetzung der Projektziele zu gewährleisten.

1.2.2 Projektmanagement Produkte

Projekte im Bereich Produkte verhalten sich etwas anders als Projekte im Bereich Dynamics. Bei Produkten geht es darum eine Standardimplementierung vorzunehmen und geht nicht direkt von einem Kunden aus. Wenn zum Beispiel in Projekten vermehrt die gleichen Anforderungen auftreten, wäre dies eine gute Möglichkeit ein entsprechendes Produkt zu entwickeln, welches als Standardlösung angeboten werden kann. Somit werden diese Projekte hauptsächlich intern realisiert.

Auch dieser Prozess ist in mehrere Phasen unterteilt:

- Initialisierung (Planung, Anforderungen abstimmen, [Kickoff](#), Ausgangslage, ...)
- Einführung (Systembereitstellung, Konfiguration, [Coaching](#), Schulung, Produktivstart, ...)
- Abschluss (Erfahrungen dokumentieren, Übergang zu Service und Support, ...)

Prozessziel:

Die Hauptabsicht dieses Prozesses ist es, das Angebot der eigenen Produkte zu erhöhen.

1.2.3 Projektmanagement IT Infrastruktur

Das Projektmanagement im Bereich IT Infrastruktur verhält sich ähnlich, wie das im Bereich Dynamics. Allerdings geht es dabei nicht um die Realisierung eines ERP-Projekts sondern um die Installation einer IT-Infrastruktur beim Kunden oder die Bereitstellung einer Cloud-Lösung als Umgebung für die im anderen Prozess realisierten ERP-Lösungen.

Die Phasen des Projektmanagement IT Infrastruktur unterscheiden sich daher kaum von denen im Bereich Dynamics. Hier doch noch die Auflistung, um die entsprechenden Unterschiede aufzuzeigen.

- Initialisierung (Planung, Anforderungen abstimmen, Kickoff...)
- Analyse und Konzeption (Ausgangslage, Lösung, Varianten...)
- Realisierung (Systeminstallation, Konfiguration, Dokumentation, Auslieferung, Schulung...)
- Live-Start (Produktivstart...)
- Optimierung (Pendenzenliste mit Optimierungen, Nachschulungen...)
- Finale / Abschluss (Erfahrungen dokumentieren, Projektabschlussitzung, Übergang in die Kundenbetreuung...)

Prozessziel:

Die Hauptabsicht dieses Prozesses ist es, den Kunden eine Gesamtlösung an Hardware anbieten zu können und somit die Kundenzufriedenheit zu erhöhen.

1.2.4 CRM

Als Beispielsprozess für ein Customer-Relationship-Management verwenden wir den Prozess **Marketing**.

Die Zwecke des Marketings bei Alpha Solutions:

- Den Bekanntheitsgrad der Unternehmung am Schweizer Markt (Deutschschweiz) verbessern.
- Positionierung / Vision: „Wir machen unsere Kunden erfolgreich mit optimaler Prozessunterstützung durch moderne IT Lösungen und schaffen zu unseren Mitarbeitern und Kunden mit Kompetenz, Empathie und Engagement überdurchschnittliches Vertrauen.“
- Klare Kommunikation über «Was bieten wir als Alpha an», «bei welchen Herausforderungen Helfen wir» und wo generieren wir für den Kunden Mehrnutzen / Gewinn
- Erlangen von qualitativen Kenntnissen über die Bedürfnisse der Interessenten & Kunden: Was brauchen sie? Was tut ihnen heute weh? Was erhöht Ihren Gewinn und Nutzen und wie suchen sie nach neuen Lösungen?
- Erkennen von neuen Trends und Chancen
- Kennen der Mitbewerber in unseren Branchen und Zielmärkten
- Generierung von genügend Leads durch das Marketing
- Ein Zielgruppen-gerichtetes Marketing als Grundlage für das Vertrauen eines Interessenten
- Identifizierung potenzieller Absatzmittler und Berater als Grundlage für eine zielgerichtete Pflege
- Eine gute Beziehung zu unseren Kunden: „Jeder Kunde ist eine Referenz und würde uns wieder empfehlen!“

Prozessziel:

Die Hauptabsicht dieses Prozesses ist es, neue Kunden zu akquirieren.

1.2.5 SCM

Als Beispielsprozess für ein Supply-Chain-Management verwenden wir den Prozess **Beschaffungs- und Partnermanagement**.

Die Zwecke von Beschaffungs- und Partnermanagement bei Alpha Solution:

- Eine zielgerichtete, qualitativ hochstehende, preiswerte und effiziente Beschaffung sicherstellen.
- Durch enge Zusammenarbeit mit den Strategischen Partnern der Beschaffung von relevanten Informationen, guten Preis-Leistungskonditionen und somit der Sicherung von Wettbewerbsvorteilen.
- Die Sicherstellung der hohen Qualität bei extern bereitgestellten Dienstleistungen und Produkten steht in diesem Prozess ebenfalls im Fokus, um die Kundenbedürfnisse optimal abzudecken.

Prozessziel:

Die Hauptabsicht dieses Prozesses ist es, die Zufriedenheit der Zusammenarbeit mit Lieferanten und strategischen Partnern zu garantieren.

1.2.6 PLM

Als Beispiel für ein Product-Lifecycle-Management verwenden wir das Produktmanagement innerhalb von Alpha Solutions.

Der Zweck des Produktmanagement:

- Stellt sicher, dass aktuelle und zukünftige Kundenbedürfnisse sowie interne Ideen aus den Bereichen Verkauf, Marketing, Technik, Service und Support in die Akquisition, Pflege und Weiterentwicklung der Produkte einfließen.
- Definiert und unterstützt die Marketing- und Verkaufsrichtung.

Prozessziel:

Die Hauptabsicht dieses Prozesses ist es, die realisierten Produkte zu verwalten.

1.3 Unterstützende Prozesse

Die unterstützenden Prozesse sind in der Prozesslandschaftsdarstellung als orange Kästchen aufgezeigt und auch als unterstützende Prozesse angeschrieben.

Als Beispiel eines unterstützenden Prozesses verwenden wir die **internen Audits**.

Die internen Audits werden durchgeführt, um die eingesetzten Prozesse zu prüfen und zu optimieren. Sie sind also ein gutes Beispiel für die Optimierung von Geschäftsprozessen. Dabei werden Auditoren ausgewählt, welche objektiv und unparteilich sein müssen. Ein Auditor darf nie seinen eigenen Arbeitsbereich auditieren.

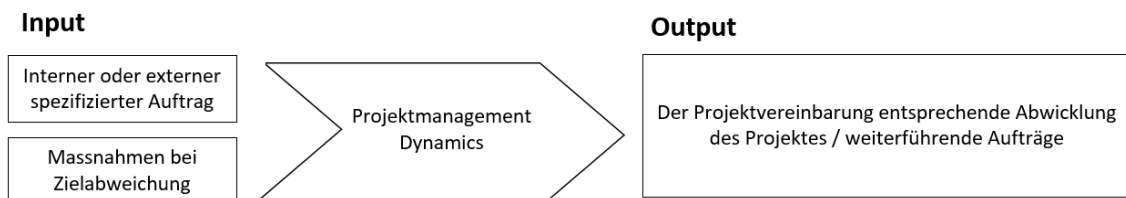
Prozessziel:

Die Hauptabsicht dieses Prozesses ist es, die Einhaltung und Normierung der anderen Geschäftsprozesse zu gewährleisten.

2 Schritt I: Identifikation und -abgrenzung

Für die Identifikation und Abgrenzung haben wir uns für, denn Prozess **Projektmanagement Dynamics** entschieden. Dies ist unter anderem ein Prozess, der auch gut von Aussenstehenden betrachtet und analysiert werden kann, ohne im Unternehmen tätig zu sein.

2.1 Bestimmungselemente



2.1.1 Prozessname

Der Prozessname lautet «Projektmanagement Dynamics». Projektmanagement, weil sich der Prozess auf den gesamten Projektablauf bezieht und Dynamics, weil es um Projekte im Bereich des ERP Microsoft Dynamics NAV handelt.

2.1.2 Prozessziel

Die Ziele dieses Prozesses sind:

- Einhaltung der Meilensteine
- Einhaltung Einführungstermin: Live-Start
- Soll / Ist-Abweichung
- Change-Management (Phase)
- Change-Management (Projekt)

2.1.3 Kunden des Prozesses

Der Kunde des Prozesses ist der Kunde von Alpha Solutions, welcher das Projekt generiert hat, bzw. ein Lieferobjekt beantragt.

2.1.4 Erwartungen des Kunden

Der Kunde erwartet, dass das vertraglich vereinbarte Lieferobjekt innerhalb der definierten Kosten, der definierten Termine und der erwarteten Qualität ausgeliefert wird.

2.1.5 Input-Objekt

Der Input dieses Prozesses wäre:

- Interner oder externer spezifizierter Auftrag
- Massnahmen bei Zielabweichungen

Die Inputobjekte sind hier sehr grob dargestellt. Eine detailliertere Identifikation folgt in der weiteren Prozessbeschreibung.

2.1.6 Output-Objekt

Der Output dieses Prozesses wäre:

- Der Projektvereinbarung entsprechende Abwicklung des Projektes / weiterführende Aufträge

2.1.7 Prozessablauf/ -schritt

Der Prozess des Projektmanagement Dynamics baut auf folgenden Phasen auf.

1. **Initialisierung** (Planung, Anforderungen abstimmen, Kickoff...)
2. **Analyse und Konzeption** (Ausgangslage, Prototyping, Lösung, Varianten...)
3. **Realisierung** (Systeminstallation, Modulkonfiguration, Dokumentation, Auslieferung, Schulung...)
4. **Live-Start** (Produktivstart...)
5. **Optimierung** (Pendenzenliste mit Optimierungen, Nachschulungen...)
6. **Finale / Abschluss** (Erfahrungen dokumentieren, Auflösen des Projektteams, Übergang in die Kundenbetreuung...)

2.1.8 Erfolgsfaktoren

Der entscheidende Erfolgsfaktor ist die Unterzeichnung der Projektabnahme durch den Kunden und die entsprechende Einhaltung der definierten Ziele.

2.1.9 Störung

Störungen können verursacht werden durch:

- Unklar spezifizierte Anforderungen bzw. ein fehlendes Pflichtenheft.
- Fehlende Ressourcenkapazität.
- Fehlende Kompetenzen im Projektteam.
- Finanzierungsengpässe beim Kunden.
- laufend ändernde Vorstellungen und Anforderungen (technisch / terminlich) des Kunden.
- Mangelndes Projekt-Controlling oder ungenügendes Projekt-Management.

2.1.10 Ressourcen

Die eingesetzten Ressourcen bestehen nur aus Dokumentenvorlagen wie z.B. eine Voranalyse, eine Projektvereinbarung oder eine Risikobeurteilung.

3 Schritt II: Analyse der Ist-Prozesse

3.1 Prozessbeschreibung

Am Anfang des Projektmanagement steht der Kunde. Dieser möchte ein neues ERP (Enterprise Resource Planning – Buchhaltungssystem) in Betrieb nehmen um seine Artikel, Ressourcen, Konten etc. besser verwalten zu können. Zu diesem Zeitpunkt wurde Alpha Solutions bereits der Auftrag erteilt, dieses System beim Kunden einzuführen. Wir stehen somit also vor der ersten Phase des Projekts.

Die Initialisierung

In der ersten Projektphase geht es vor Allem darum, das Projekt zu planen. Dabei nehmen die Berater die Anforderungen des Kunden auf und stimmen diese mit den Möglichkeiten, die das ERP bietet, ab. Wenn für den Kunden dann alles klar und ok ist, wird ein Kickoff abgehalten. Dabei werden alle Projektmitglieder informiert und das Projekt gestartet.

Analyse und Konzeption

Die Projektmitglieder machen sich nun an ihre Arbeiten. Sie prüfen die Ausgangslage, entwerfen Prototypen, suchen Lösungen für die Anforderungen des Kunden und arbeiten so verschiedene Varianten aus, um seine Bedürfnisse Best möglichst abdecken zu können.

Realisierung

Jetzt erst beginnt die eigentliche Aufgabe der Entwickler. Sie installieren Entwicklungs- und Testsysteme und realisieren die zuvor definierten Anforderungen. Anschliessend werden die erstellten Module konfiguriert, dokumentiert und dem Kunden ausgeliefert. Damit dieser das System auch richtig bedienen kann, werden dazu Schulungen gegeben.

Live-Start

Wenn der Kunde geschult und somit bereit ist, wird die Software produktiv eingesetzt. Er kann nun damit seine eigenen Abläufe optimieren und freut sich somit über ein neues und natürlich besseres System.

Optimierung

Wenn der Kunde eine Weile mit dem System gearbeitet hat, findet er vielleicht Fehler, oder möchte seine Prozesse anpassen. Dafür werden von ihm Pendenzenlisten erstellt, welche das Projektteam abarbeitet. Eventuell müssen bei grösseren Anpassungen noch Nachschulungen vorgenommen werden. Das Ziel der Optimierung ist es also auf eine Lösung zu kommen, die den Kunden zu 100% zufrieden stellt.

Finale / Abschluss

Ist das System optimiert und der Kunde zufrieden, wird das Projekt abgeschlossen. Dabei werden Erfahrungen dokumentiert, das Projektteam aufgelöst und die Kundenbetreuung an ein Supportteam übergeben, welches dann zukünftige Wünsche des Kunden bearbeitet.

3.2 Ergänzungen des Vorgesetzten

- Die Aufgabe der Entwickler beginnt nicht erst in der Realisierung. Sie sind bereits bei der Analyse und Konzeption dabei, um Aufwände und Machbarkeiten abzuschätzen.
- Eine 100% Lösung ist selbst nach einer ausgiebigen Optimierung selten möglich. Da sich die Systeme und Anforderungen auch verändern können, bleibt immer Raum für mehr.

3.3 Schwierigkeiten Ist-Prozess

Wir sehen die Schwierigkeiten des gesamten Projektprozesses vor Allem in der Kommunikation zwischen Berater und Entwicklern. Der Berater steht meist als «Sprachrohr» zwischen dem Kunden und dem Entwickler. Es kann dabei schwierig sein die Anforderungen aus der Sicht des Buchhalters auf die technische Sichtweise zu übersetzen.

Ausserdem ist die Terminplanung sehr anspruchsvoll, da sich solch ein Projekt meist über ein ganzes Jahr erstreckt und somit viele nicht planbare Faktoren mitspielen können.

4 Schritt III: Konzeption der Sollprozesse

4.1 Verbesserung

Wir haben uns dafür entschieden, die Thematik der Kommunikation während eines Projektes aufzufassen. Dabei werden wir den Fokus darauflegen, die Kommunikation zwischen Berater und Entwickler innerhalb des Prozesses zu optimieren. Dies werden wir in Form von speziellen Testfällen umsetzen. Der Berater präsentiert dem Entwickler einen Testfall, welcher der Kunde abgesegnet hat. Das heisst, wenn dieser Testfall erfüllt ist und ihn der Kunde akzeptiert, war die Umsetzung erfolgreich. Wir werden also sogenannte Akzeptanzfälle einführen. Diese müssen von allen Seiten verstanden werden, bevor die Umsetzung beginnen kann.

4.2 Vorteile

Durch die Akzeptanzfälle können allfällige Durchläufe (Kunde → Berater → Entwickler → Berater → Kunde usw.) verhindert werden. Durch die Bereitstellung dieser genau definierten Testfälle weiss der Entwickler bis aufs Detail, welche Anforderungen der Kunde hat. Er kann somit unabhängig der anderen Parteien entwickeln und testen, um anschliessend ein vollständiges Ergebnis liefern zu können.

4.3 Aufwand

Der Aufwand, diese Optimierung einzuführen, ist sehr gering. Die Prozess-Hilfsmittel müssen entsprechend angepasst, eine Vorlage für die Akzeptanzfälle erstellt und die Mitarbeiter informiert werden.

4.4 Vor- und Nachteile

Vorteile	Nachteile
Verringerung der Durchlaufzeiten	Längere Vorlaufzeit bis zur Realisierungsphase
Klar definierte Testfälle	Vorläufiger Mehraufwand auf Berater- und Kundenseite
Anforderungen werden genauer durchdacht	
Entwicklungsarbeit kann nach Erhalt der Akzeptanzfälle unabhängig ausgeführt werden	

4.5 Return of Interest

Die Kosten der Prozessoptimierung sind nicht sehr hoch und sie kann schnell in Kraft treten. Die Einarbeitung und Anpassung der Arbeitsweise von Mitarbeitern wird dabei die meiste Zeit in Anspruch nehmen. Deutliche Resultate werden in spätestens einem Jahr, nach Abschluss der ersten Projekte mit dieser Optimierung, ersichtlich sein.

5 Schritt IV: Realisierung der Sollprozesse

5.1 Dry Run

Die Berater- und Entwicklerteams werden in einer Sitzung über die Akzeptanzfälle informiert. Sie können dazu ihre eigene Meinung äussern und allfällige Fragen stellen. Somit kann zusätzlich von der Erfahrung der Mitarbeiter profitiert werden, um die optimale Lösung auszuarbeiten.

5.2 Wet Run

Die Akzeptanzfälle werden in einem ersten kleinen Kundenprojekt produktiv eingesetzt. Somit kann ihre Wirksamkeit in einem kleinen Rahmen getestet werden, bevor die Optimierung im gesamten Betrieb eingesetzt wird.

5.3 Installation

War das erste Projekt erfolgreich, wird die Optimierung im gesamten Betrieb eingeführt. Laufende Projekte werden davon nicht tangiert. Jedes neue Projekt wird mit den Akzeptanzfällen arbeiten.

6 Alle Visualisierungsarten

6.1 Pfeilformdarstellung

6.1.1 Ist-Prozess

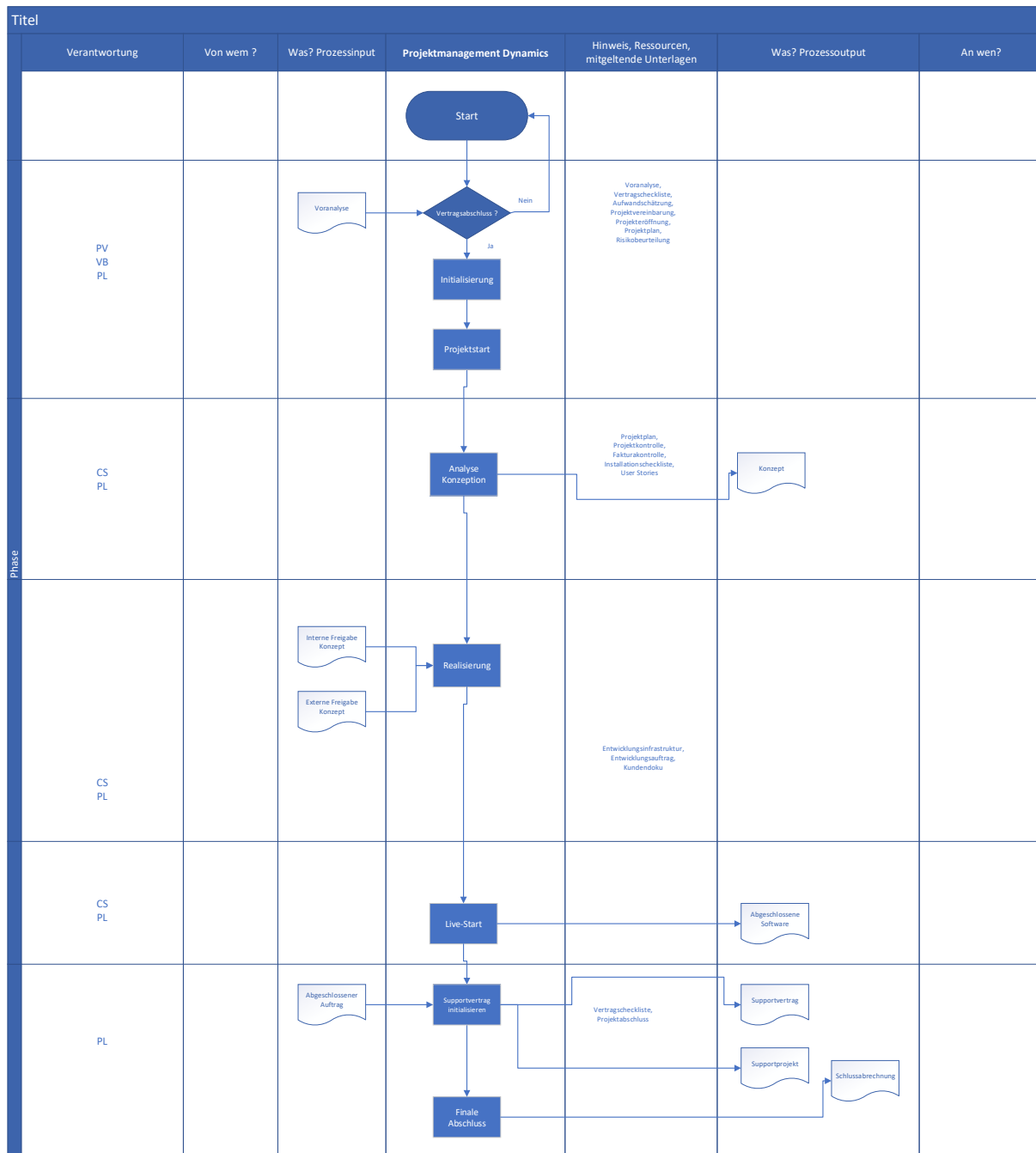


6.1.2 Soll-Prozess

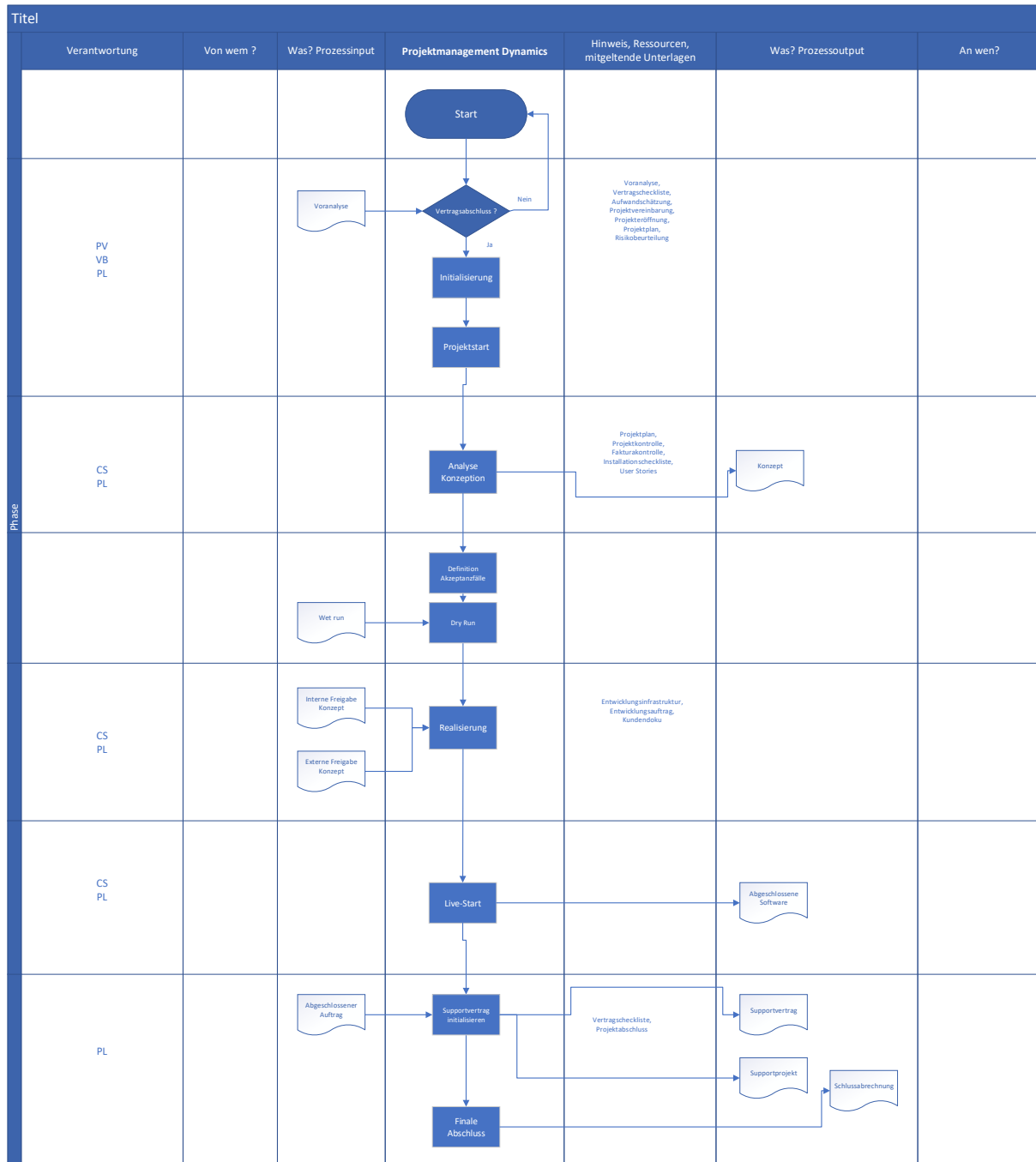


6.2 Prozessablauf-Diagramm

6.2.1 Ist-Prozess

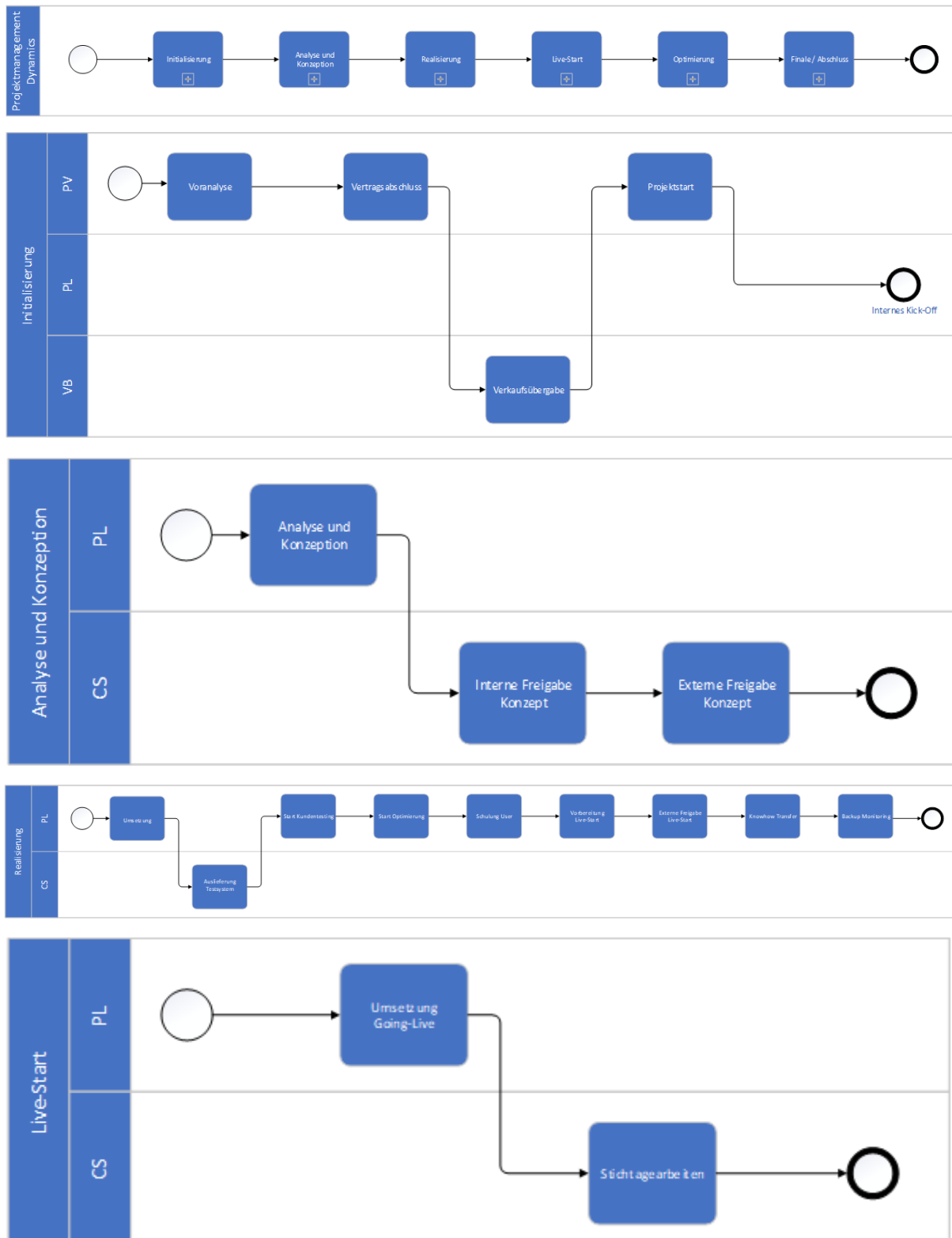


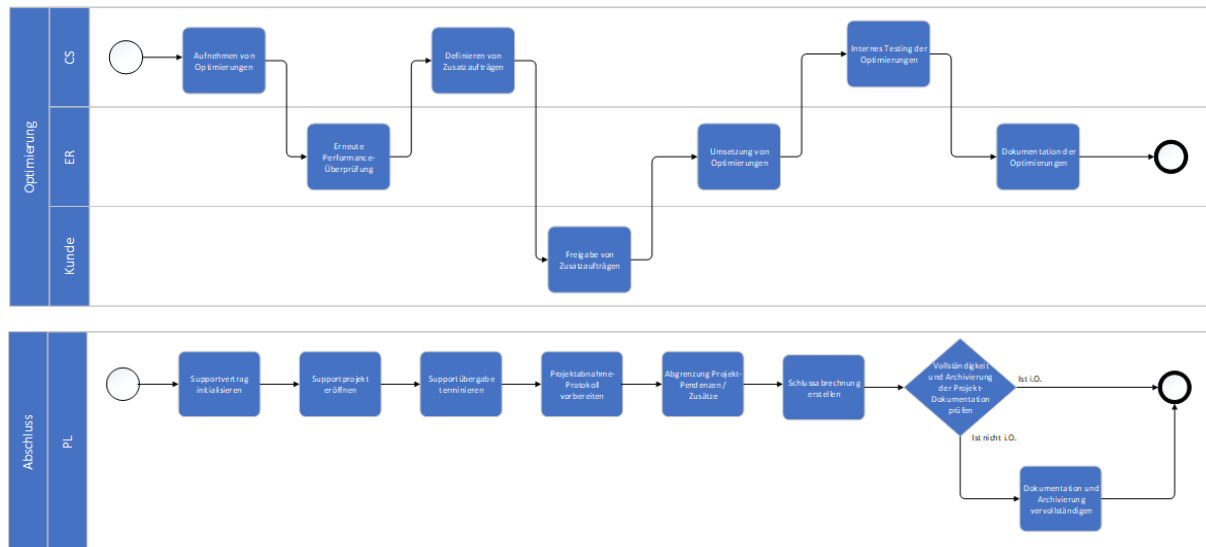
6.2.2 Soll-Prozess



6.3 Business Process Model and Notation (BPMN)

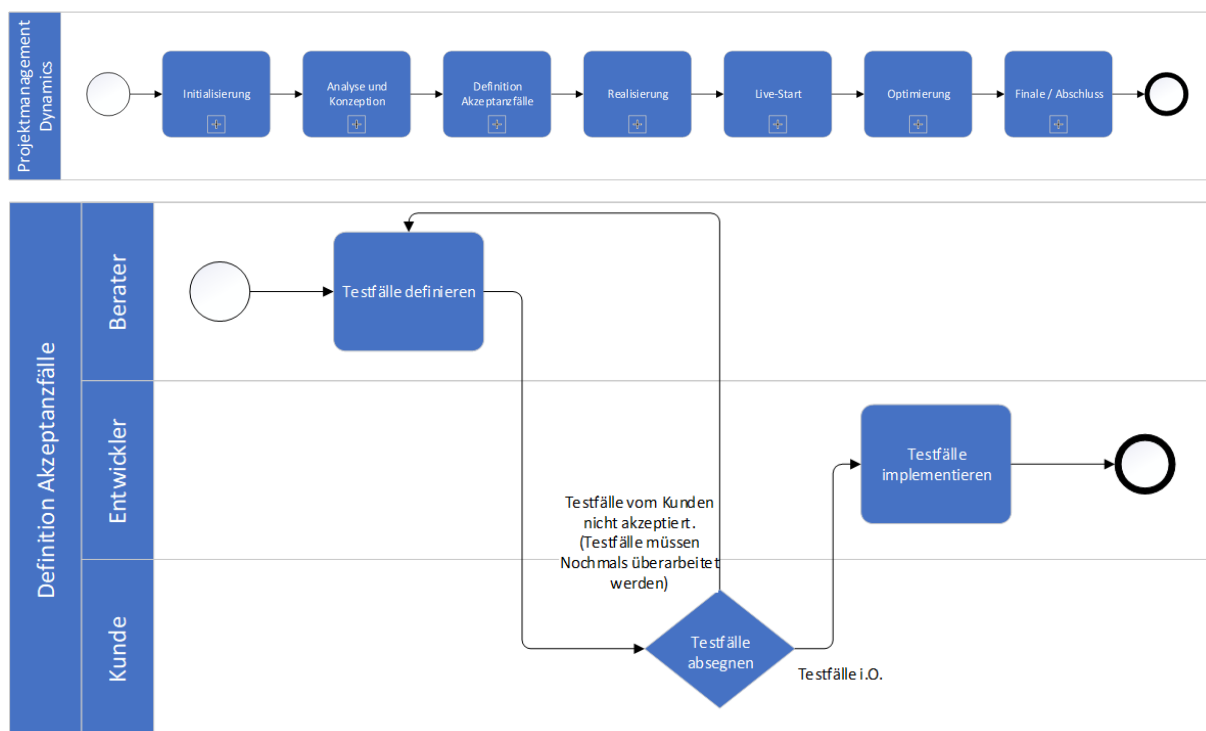
6.3.1 Ist-Prozess





6.3.2 Soll-Prozess

Hier ist lediglich der hinzugefügte Teilprozess aufgezeigt, da sich die restlichen Teilprozesse nicht verändert haben.



6.4 Ereignisgesteuerte Prozessketten (EPK)

6.4.1 Ist-Prozess



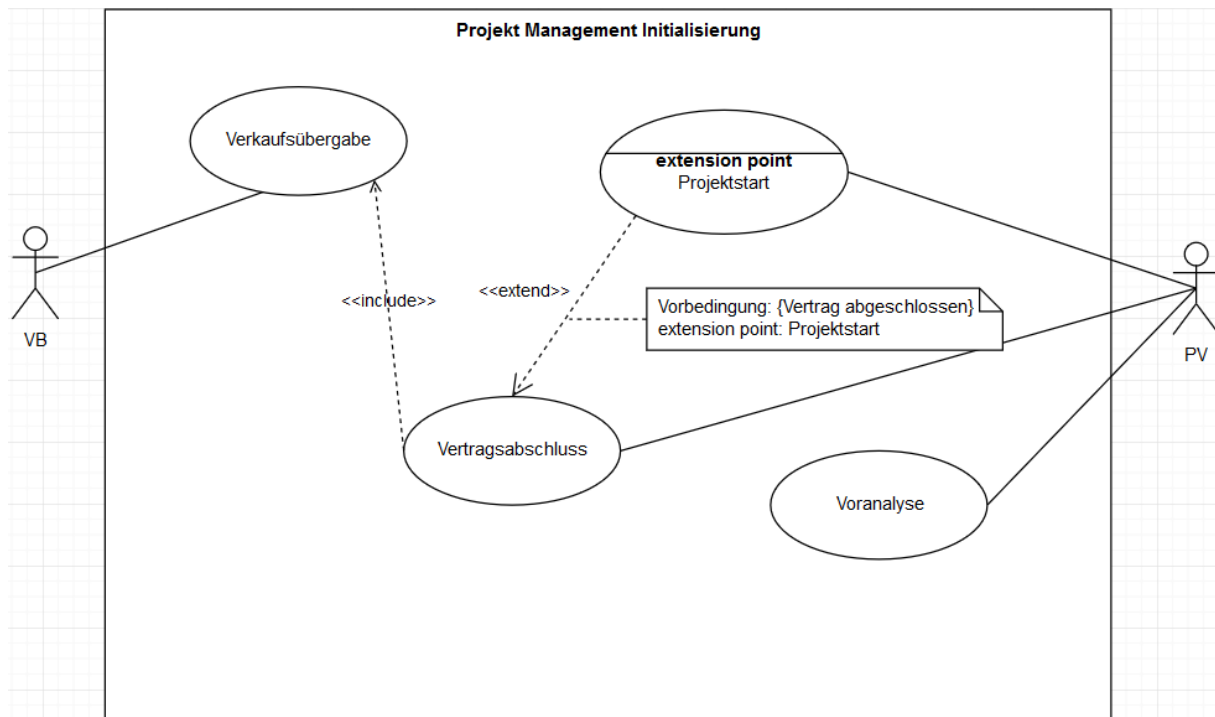
6.4.2 Soll-Prozess



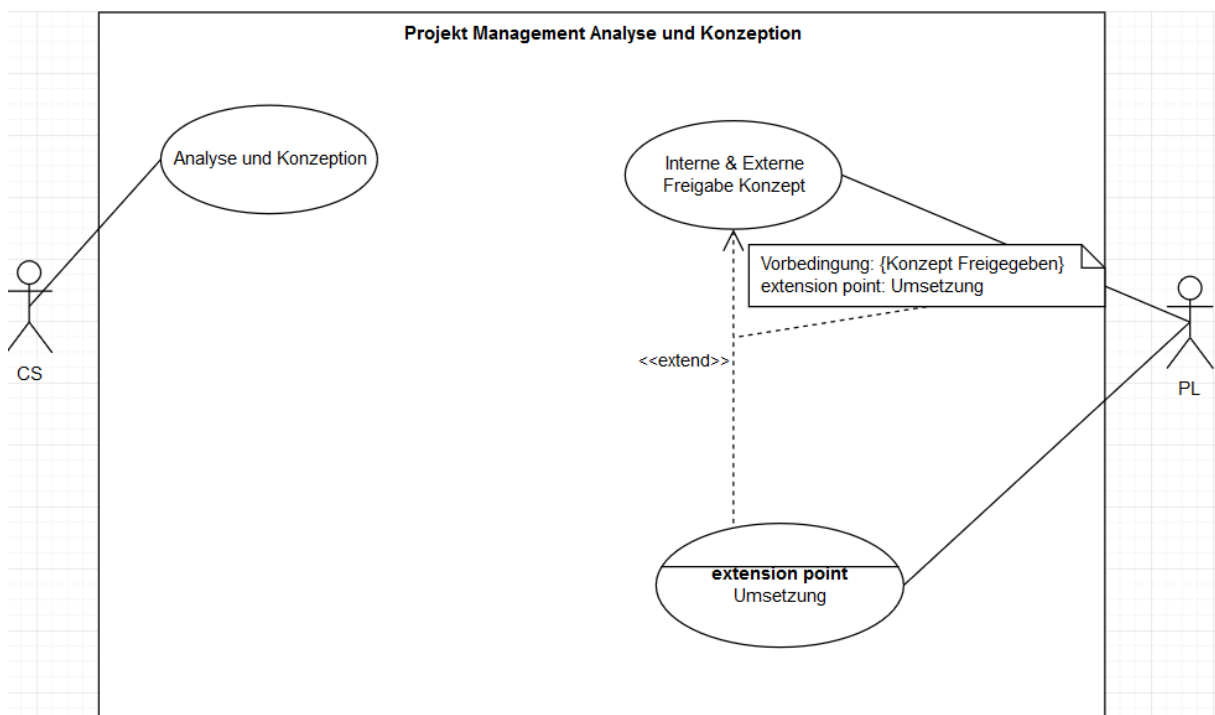
6.5 Use Case

6.5.1 Ist-Prozess

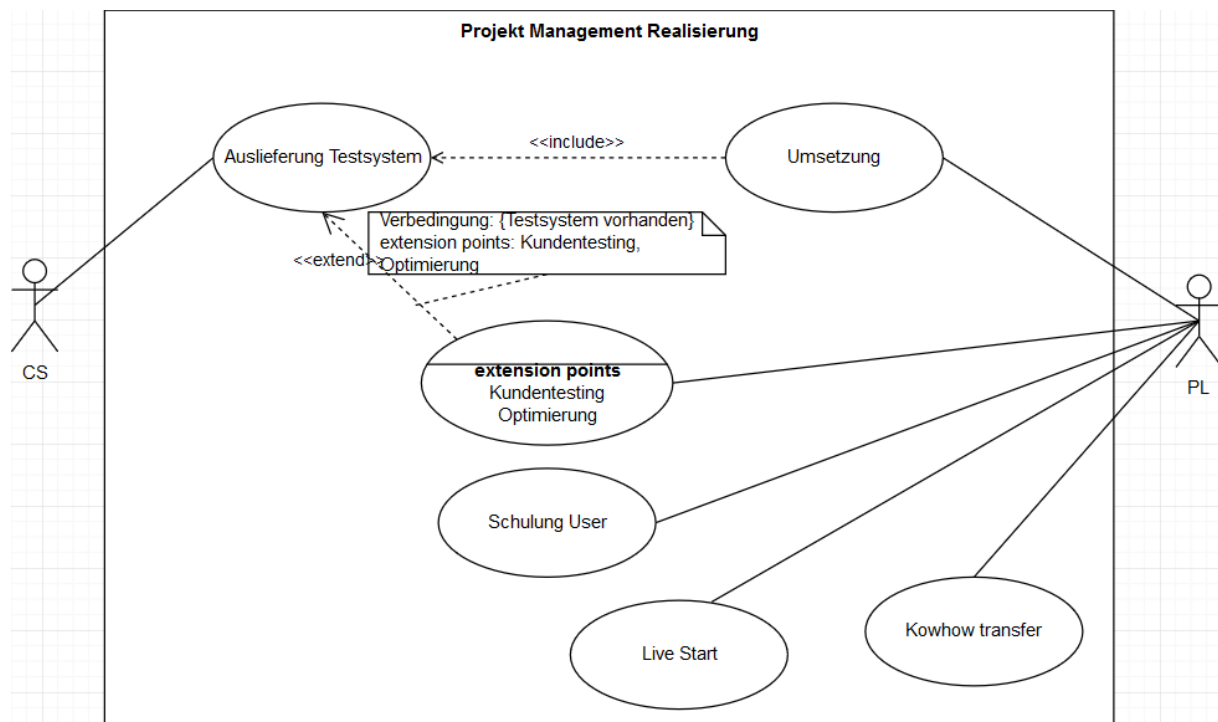
Initialisierung:



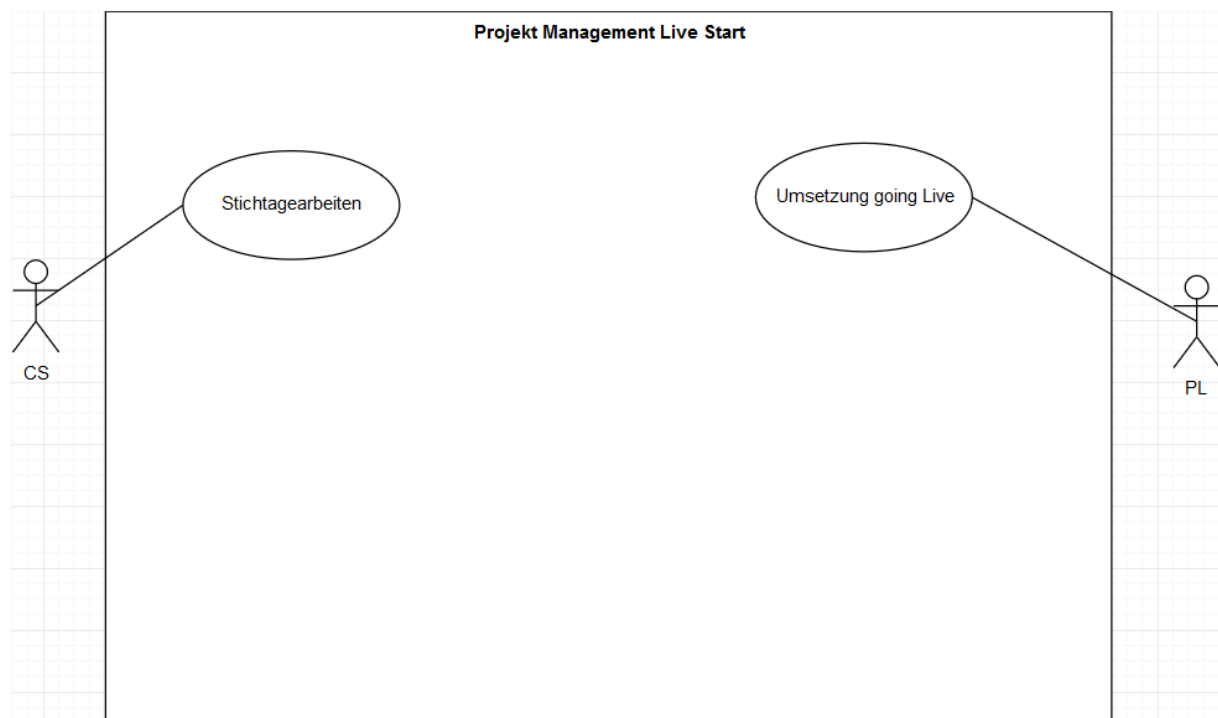
Analyse und Konzeption:

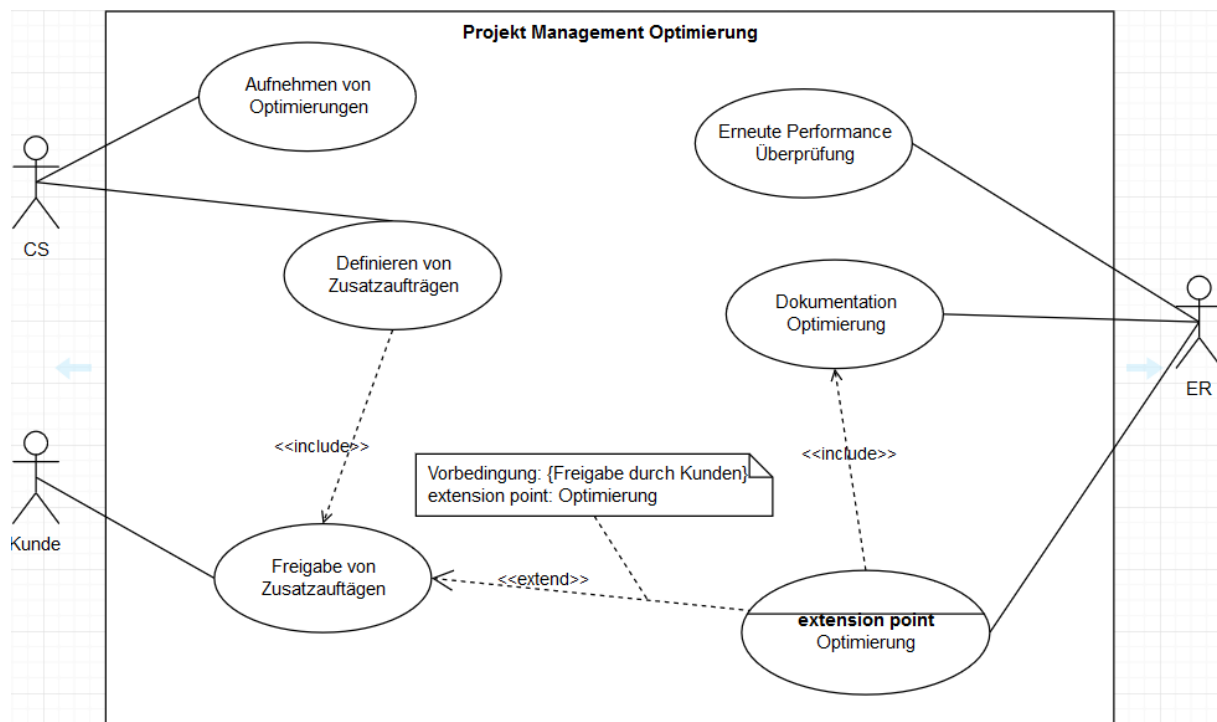
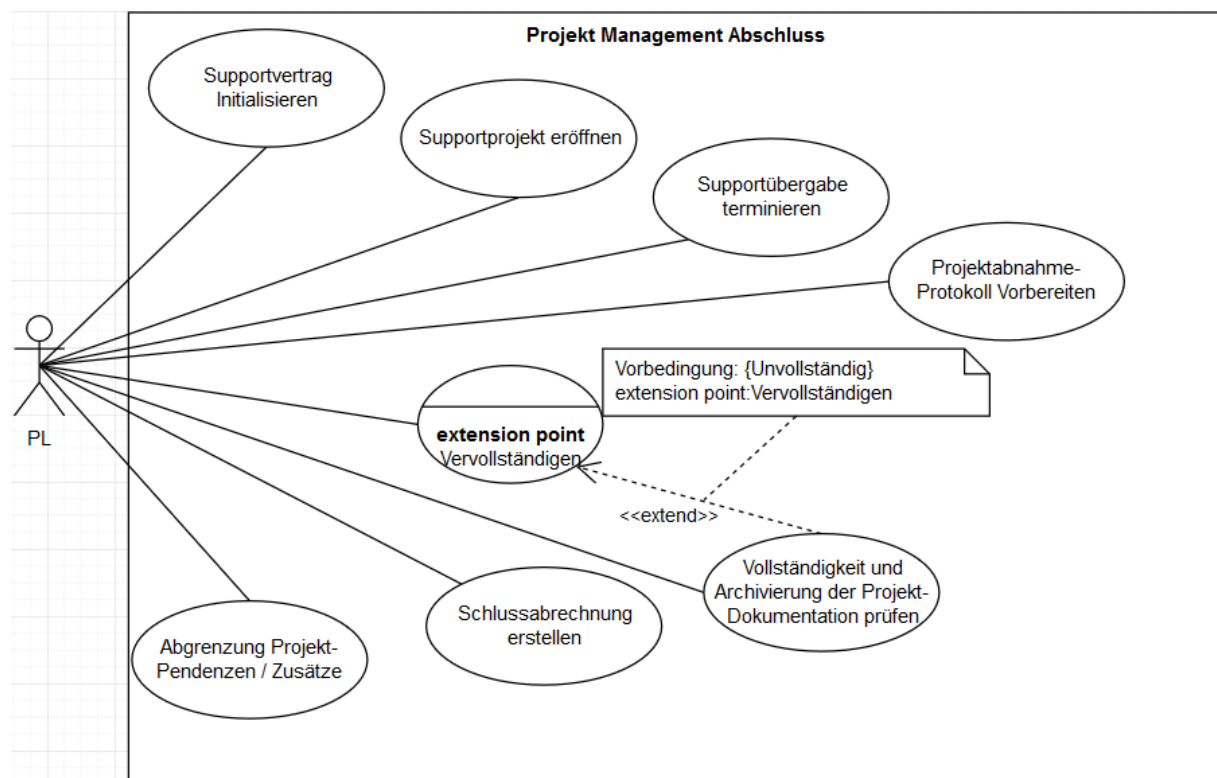


Realisierung:



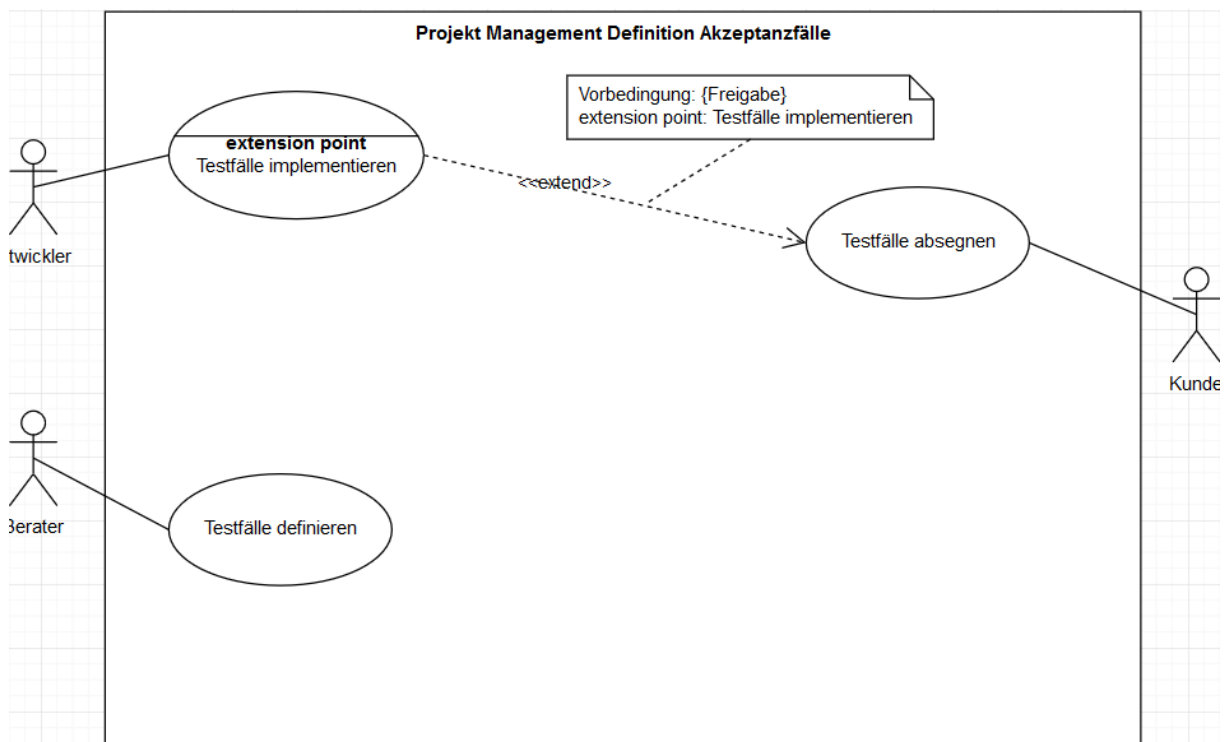
Live-Start:



Optimierung:**Abschluss:**

6.5.2 Soll-Prozess

Definition Akzeptanzfälle:



7 Reflexion

7.1 Vorgehen

Wir konnten uns Anfangs bereits relativ schnell darauf einigen, die Alpha Solutions als unser Zielunternehmen zu verwenden, da sie bereits gut strukturierte Prozessabläufe vorweisen konnten. Auch der Entscheid des zu verbessernden Geschäftsprozesses ist uns nicht schwergefallen, da wir uns alle im Prozess des Projektmanagement am besten auskennen.

Unser Vorgehen war so, dass Silvan Keller bei seinem Abteilungsleiter und seinem Lehrmeister die notwendigen Informationen beschaffen und diese uns dann übermittelt hat. Mit den beschaffenen Informationen konnten wir dann jeweils den vorgegebenen Auftrag in Angriff nehmen und gemeinsam eine Lösung erarbeiten.

Die Aufteilung der Arbeit hat relativ gut funktioniert. Jeder hat seinen Teil zu der Arbeit beigetragen und wir haben auch die ganze Informationsbeschaffung von Silvan Keller in der Aufteilung der Aufgaben miteinberechnet.

7.2 Verbesserungsvorschläge

Damit die ganze Arbeit noch strukturierter und konkreter Aufgeteilt würde, hätten wir zu Beginn dieser Arbeit einen Terminplan erstellen können, indem wir die zu erledigen Aufgaben einer fixen Deadline und einer Person hätten zuteilen können. Dies hätte dann die gesamte Planung, auch mit Hinsicht auf andere Projektarbeiten und Prüfungen, noch etwas erleichtert.

Jedoch gibt es alles in allem nichts, bei dem wir das Gefühl haben, dass wir es konkret sehr viel besser hätten erledigen können.

7.3 Lernreflexion

In dieser Arbeit haben wir zum einen den Stoff aus bereits absolvierten Modulen nochmals wiederholt und zum anderen auch die Verbindung zur Praxis herstellen können.

Durch das Analysieren und Aufzeigen der ganzen Prozesse der Alpha Solutions konnten Daniels Sapoznikovs und Luca Wohlgemuth auch einen Einblick in unterschiedliche Prozesse des Unternehmens bekommen und diesen dann auch mit dem eigenen Unternehmen vergleichen und gewisse Gleichheiten oder Differenzen feststellen. Auch für Silvan Keller, der einige dieser Prozesse bereits kannte, war es doch eine spannende und lehrreiche Erfahrung, die mit dieser Arbeit erreicht wurde.

Wir sind der Meinung, dass wir durch das Analysieren und Verbessern des Prozesses im Zusammenhang mit einem reellen Unternehmen sehr viel lernen konnten und dieses Gelernte dann auch weiterhin in unserer Arbeitswelt viel Verwendung findet.

8 Quellenverzeichnis

Für diese Arbeit sind keinerlei Quellenangaben nötig, da sämtlicher Inhalt aus eigener Hand entstanden ist.

9 Glossar

9.1 Akquisition

Unter einer Akquisition im wirtschaftlichen Sinne versteht man die Gewinnung eines Kunden.

9.2 Enterprise Ressource Planning (ERP)

Ein ERP ist eine prozessunterstützende Software in einem Unternehmen. Mit einem ERP lassen sich Arbeitsschritte in z.B einer Buchhaltung oder Lagerverwaltung optimieren oder automatisieren.

9.3 Kickoff

Unter einem Kickoff versteht man bei der Alpha Solutions den «Startschuss» einer Projektphase. Dabei wird ein sogenanntes Kickoff-Meeting einberufen, bei welchem alle beteiligten Projektmitglieder über den Start der Phase informiert werden. Dabei werden dann auch bestimmte Aufgaben zugeteilt und die Projektplanung aufgezeigt.