

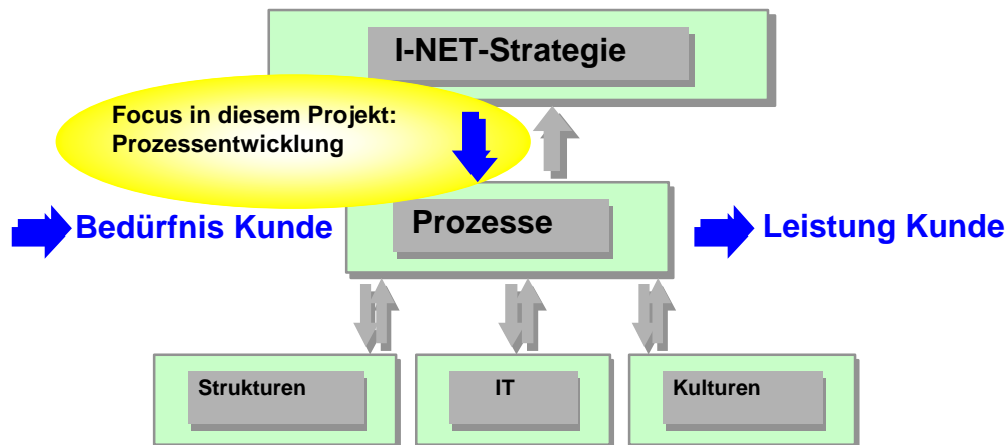


## Prozessorientierter Aufbau eines Competence Centers I-NET

[produkte](#)[vision](#)[team](#)[news](#)[success stories](#)[partner](#)[jobs](#)[home](#)

### Idee – Worum geht es?

- Ausgangslage: zwei Abteilungen, welchen die Gesamtverantwortung für Internet und Intranet übertragen worden war, beschlossen ein gemeinsames Competence Center (CC I-NET) zu bilden
- Aufgabe war Aufbau und Implementierung des CC I-NET inkl. Besetzung der Schlüsselstellen
- Beantwortung zweier zentraler Fragen:  
Welche Leistungen für welche Kunden anbieten?  
Welche Prozesse unterstützen die Leistungserbringung?



### Nutzen – Was hat der Kunde profitiert? / Unser Beitrag

- Prozessübersicht mit innovativen Prozessgrundsätzen und Prozessmodellen
- Kundenorientierte Leistungsanalyse
- Aufbau eines Prozessführungsinformationssystems
- Kontinuierlich eingesetzte Reviews ermöglichen laufende Korrekturen

## **Resultat – Was wurde erreicht?**

- Das Competence Center Process I-NET wurde etabliert
- Sechs Prozesse wurden hergeleitet, definiert und umgesetzt:
  - Führungsprozess
  - Marketingprozess
  - Consultingprozess
  - Assistenzprozess
  - Entwicklungsprozess
  - System-Management-Prozess

## **Unser Beitrag!**

- Methodische Projektleitung in Sachen Prozessentwicklung
- Moderation diverser intensiver Workshops
- Dokumentation der Ergebnisse
- Kontinuierlich eingesetzte Reviews zur laufenden Korrekturen

„Ich empfehle den Einsatz dieser Prozessentwicklungsmethode mit der zentralen Leistung- bzw. Kundenorientierung für weitere Projekte. Das Vorgehen, das Coaching durch die Dr. Schnetzer Consulting AG und die vorliegenden Ergebnisse stellen ein wertvolles Know-how dar und können daher als Muster für weitere Vorhaben dienen.“

Heino Schneider, Leiter Competence Center I-NET der Zürich Versicherungen

## **Lessons learned!**

- methodisches Projektvorgehen ist ein Erfolgsfaktor
- Der Kunde muss, insbesondere bei der Leistungsdefinition, einbezogen werden
- Das „Denken in Prozessen“ muss gelernt, geübt und erlebt werden
- Schwierige Situationen wie Akzeptanzdiskussionen, Ressourcenknappheit oder die dynamische I-NET-Entwicklung konnten mit Unterstützung der Methode und den jeweils vorliegenden Ergebnissen erfolgreich gemeistert werden
- Nur systematisches Hinterfragen setzt beim Prozessentwurf das brachliegende Verbesserungspotential frei