

nls-02

## Tools Konzeption

Konzeption eines Tools Customizings

build - v1.00

prozesshandbuch.xl - v1.0.01

» Let your process run »

Laufen Ihre **Prozesse** so, wie sie sollten?



Prozesseigner:	Zahradnik HJ.
Prozessverantwortlicher:	Peschke A.
Prozessebene	Hauptprozess
Version:	1.6
Stichtag:	18.09.12

# Inhalt

## Tools Konzeption

Methoden		einfacher Prozess	komplexer Prozess	Blatt -auswahl	Druck-auswahl
1	Deckblatt	x	x	x	x
2	Inhalt	x	x	x	x
3	Änderungsverzeichnis	x	x	x	x
4	Prozessübersicht	x	x	x	x
5	Sachlicher Kontext		x	x	x
6	Stakeholder Analyse		x	x	x
7	Diagonalmatrix	x	x		
8	Prozessschrittbeschreibung		x		
9	Prozessmanagementorganisation		x	x	x
10	Prozessdurchführungsorganisation	x	x		
11	Hilfsmittel		x		
12	Prozessdaten		x		
13	Risiko		x	x	x
14	Dokumentation		x	x	x
15	Kennzahlenübersicht	x	x	x	x
16	Kennzahlen	x	x	x	x
17	Leitwerte		x	x	x
18	Status	x	x	x	x
19	Schwachstellen		x	x	x
20	ToDo		x	x	x

# Änderungsverzeichnis

Tools Konzeption

Geltungsbereich			
Bereich	Abgrenzung	Anmerkung	
Gültig ab:	01.01.2010	Prozess läuft auf einer informellen Basis bereits seit 2003.	
Gültig bis:	unbegrenzt		
Gültig für:	Gesamte next level holding	Gültig für alle Unternehmen und Standorte der next level holding für interne und externe Aufträge (Vorgehensmodell wird auch mit externen Kunden abgestimmt)	
	Name / Rolle / OE	Datum	Anmerkung
Geprüft:	Rabl W. / nlc / Verantwortlicher Personal/Organisation	07.01.2010	Formale Freigabe aus dem Bereich Organisation/ Qualitätssicherung
Freigegeben:	Zahradnik HJ. / nlc / KF Beratung	11.01.2010	Abstimmung durch PzE mit nls Team

Änderungen				
Versionsnummer	Datum	Art	Detail	Ersteller
0.1	30.11.2011	Erstansatz	Erstellung Erstansatz auf Basis Inhalte pzhb.xs.	
0.2	15.12.2011	Änderung	Weitere Eingabe nach Übertrag von Version 0.92 nach Version 0.96 durch	
1.0	11.01.2012	Freigabe	Adaption laut mündlich freigegebener Version	
1.1	10.02.2012	Änderung	Ergänzung von Kennzahlen	
1.2	15.03.2012	Änderung	Hinterlegen von Messwerten	
1.3	20.04.2012	Änderung	Ergänzung von Messwerten	
1.4	25.05.2012	Änderung	Ergänzung von Messwerten	
1.5	30.06.2012	Änderung	Ergänzung von Messwerten	
1.6	20.08.2012	Änderung	Ergänzung von Messwerten und Statusbericht für 1HJ/10	

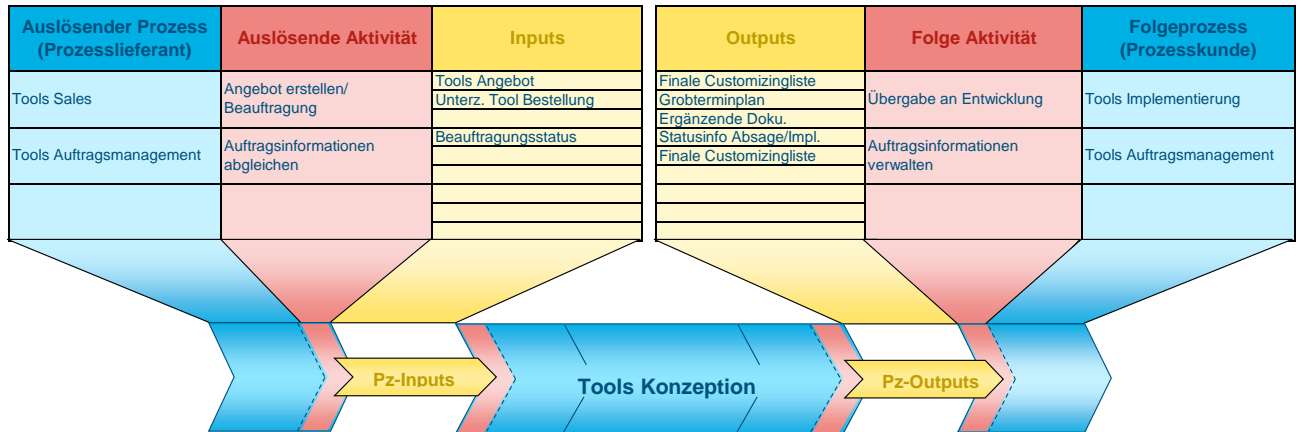
# Prozessübersicht

Tools Konzeption

<b>Prozessart</b>	<b>Bedeutung</b>	<b>Prozessebene</b>	<b>Systembezug</b>
Kernprozess	Schlüsselprozess	Hauptprozess	Unternehmensübergreifend

**Prozessbeschreibung:**  
 Der Prozess "Tools Konzeption" konkretisiert den Anpassungsbedarf interner/externer Kunden für ein oder mehreren Standard-Tools vor der eigentlichen Implementierung. Erst auf Basis der Konzeption können Aufwände für die Anpassung pauschal angeboten werden. Die Konzeption ist grundsätzlich eine kostenpflichtige Beratungsleistung, wird jedoch eventuell im Rahmen von Tools Sales oder Tools Support heraus kostenlos erbracht (was in der Kostenkalkulation für die Implementierung berücksichtigt werden sollte).

**Prozesseigner:** Zahradnik HJ.  
**Prozessverantwortlicher:** Peschke A.

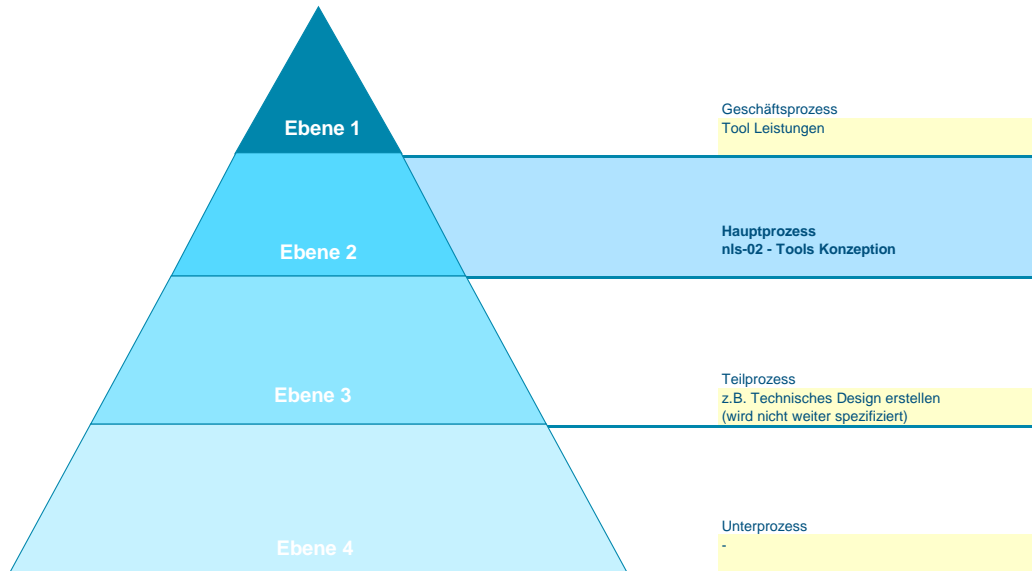


Erste Aktivität	Prozess-Schritt*	Beteiligte Org.einheiten*	Letzte Aktivität
Übergabe Infos aus Tool Auftragsmanagement bzw. Tools Sales	Konzeption initiieren (optional)	n/c, n/s	Informationen für Tools Auftragsmanagement zusammenstellen
	Detailanforderungen erheben	n/c, Extern	
	Detailanforderungen prüfen	n/s	
	Technisches Design erstellen	n/s, n/c	
	Freigabe zur Implementierung	n/c, n/s, Extern	
	Konzeption abschliessen	n/c, n/s	

<b>Prozessziel/Zweck</b> Sicherstellen einer transparenten und kostendeckenden Vorgehensweise in der Konzeption um mit dem Kunden zu vereinbaren welches Tool zu welchen Kosten in der Tool Implementierung angepasst werden soll. Verkürzung / Transparenz über die Durchlaufzeit von der Bestellung zur Konzeption bis zum ersten Workshop bzw. von der übermittelten Customizingliste bis zur Entscheidung zur Umsetzung.	<b>Nicht-Inhalte</b> Verkauf eines Tools (Tools Sales) Umsetzung der Anpassungen (Tools Implementierung) Features für Folgeversionen des Standardtools definieren
<b>Basiskennzahlen*</b> 100 10 6.0 2.200	<b>Wichtige Hilfsmittel*</b> Tool Angebotsassistent / MS Word, Vorlage Anforderungsliste / MS Excel, Vorlage Customizingliste / MS Excel, FCP Vorlage / MS Word, n/s Planner / MS Excel, mini.minutes / MS Excel, Checkliste Tool / MS Excel
<b>Spezifische Kennzahlen*</b> Durchlaufzeit von der Beauftragung bis zum ersten Workshop Durchlaufzeit von der ersten übermittelten Customizingliste bis zur Entscheidung der Umsetzung Abweichung verrechenbare Tage und aufgewändete Tage für die Konzeption	

Unterschrift  
 Prozesseigner, Zahradnik HJ.

Unterschrift  
 Prozessverantwortlicher, Peschke A.

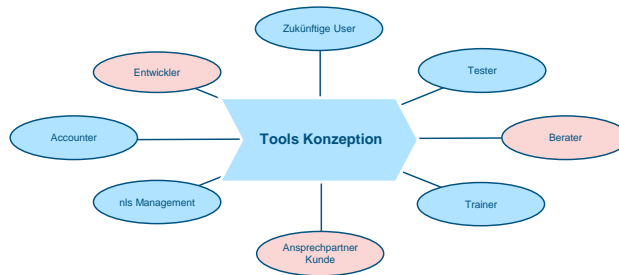


Zusammenhang zu den anderen Prozessen, Projekten, Normen

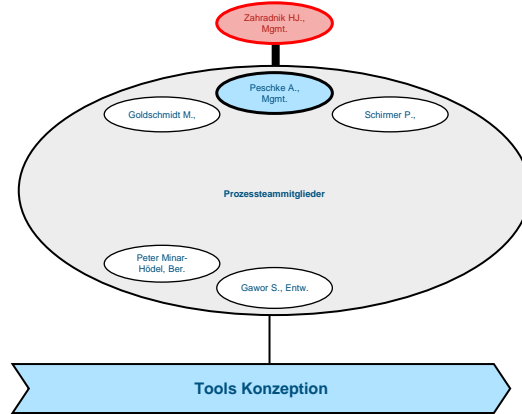
Kategorie	Nr. / Kürzel	Bezeichnung	Bezug (Inhaltlich, Ressourcenmässig, etc.)
Prozess	nls-03	Tools Implementierung	Die Ergebnisse der Konzeption bilden die Basis für die Tools Implementierung, wobei der konkrete Anstoss immer aus dem Tools Auftragsmanagement erfolgt.
Projekt	2010-1	prozesshandbuch.xl V1.0	Die Inhalte des prozeshandbuch.xs wurden in das prozeshandbuch.xl übertragen und die Eingabe fungiert auch gleichzeitig als Test für die konkrete Anwendung.
Prozess	2010-1	Tools Sales	Die Konzeption ist grundsätzlich eine bezahlte Beratungsleistung. Sowohl Konzeption, als auch Lizenz und Customizing werden im Tools Sales Prozess verkauft. Teilweise sind auch Angebote nach der Konzeption zu
Prozess	nls-22	Tools Auftragsmanagement	Das Auftragsmanagement initiiert die Konzeption und erhält auch Infos, ob eine Konzeption abgeschlossen ist, was umzusetzen ist und ob die Konzeption abgerechnet werden kann.

Zusammenhang zu Unternehmensstrategien

Unternehmensstrategie	Bezug (Förderung von Strategie, Zielkonflikte, etc.)



Stakeholder	Bezug zu Prozess	aktuelle Bewertung	Handlungsbedarf / Maßnahme	Wer	bis wann	
Zukünftige User	Wollen Ihre Anliegen einbringen, weil Sie mit dem Tool zukünftig arbeiten müssen	Werden je Kunde unterschiedlich eingebunden. Läuft jedoch generell unproblematisch.	gering	Hinterfragen der Teilnehmer im Konzeptions-WS (Anforderungen erheben) im Rahmen von Tools Sales bzw. Konzeption initiieren.	Accounter, Berater	laufend
Ansprechpartner Kunde	Kunde muss spezifizieren, wie Elemente angepasst werden sollen und muss entscheiden, welche Anpassungen auch umgesetzt werden, da dies mit entsprechenden Kosten verbunden ist.	Es kommt immer wieder vor, dass Test und Betreuung von abweichender Person erfolgt, welche die Anpassungen definierte.	hoch	Hinterfragen der Teilnehmer im Konzeptions-WS (Anforderungen erheben) im Rahmen von Tools Sales bzw. Konzeption initiieren.	Accounter, nls Leitung	laufend
Accounter	Ist an Kundenzufriedenheit interessiert und muss Auskünfte über Kosten geben.	In der Konzeption eher unproblematisch (betrifft eher Tools Sales).	gering	Es werden keine Aufwände ohne Abstimmung mit nls kommuniziert. Der Kunde wird auf den Bedarf einer detaillierten Beschreibung der Anforderungen verwiesen um Aufwände kalkulieren zu können.	Accounter	laufend
Berater	Klärt mit dem Kunden alle zentralen Fragestellungen ab.	Teilweise ungeklärte Konsequenzen. Aktuell jedoch nls selbst häufig in dieser Rolle.	hoch	Berater muss auf Standardtool entsprechend qualifiziert sein und sich an Vorlagen und Checklisten halten, die Struktur geben. Sollte bei Einhaltung des Prozesses mit Feedbackschleifen zum Berater funktionieren.	Berater, Accounter, nls Leitung, Entwickler	laufend
Entwickler	Müssen später Anpassungen vornehmen um die erwarteten Anforderungen zu erfüllen.	Werden bereits bei Konkretisierung und Aufwandskalkulation einbezogen.	hoch	Entwickler werden bereits bei der Konzeption miteingebunden. Diese führen die Anforderungen in erforderliche Anpassungen über und kalkulieren den entsprechenden Aufwand.	nls Leitung, Berater, Entwickler	laufend
Tester	Muss später überprüfen ob das Tool korrekt funktioniert und den definierten Anforderungen entspricht.	Werden bereits bei Konkretisierung und Aufwandskalkulation einbezogen.	gering	Derzeit wird der Tester erst bei der Tools Implementierung miteinbezogen und muss dort in die Anforderungen und definierte Anpassungen eingeführt werden. Gegebenenfalls Einbindung eines zukünftigen Testers bei größeren Customizingaufträgen.	nls Leitung	laufend
nls Management	Muss Ressourcen zuordnen und verantwortet Umsätze die mit Aufträgen lukriert werden. Muss auf langfristige Kundenzufriedenheit und kurzfristige DB-Ziele achten.	Teilweise zu geringe Konsequenzen wenn Prozess nicht eingehalten wird, vor allem gegenüber Accountern, Beratern.	gering	Verfügbarkeit, Anforderungen und Qualifikation wird ein Entwickler zugewiesen. Verifiziert mit dem Entwickler Aufwandschätzungen und trifft strategische Entscheidung zur Weiterentwicklung der Standardtools. Kommunikation wenn Leistungen nicht passen und Eskalation bei wiederholtem Auftreten.	nls Leitung	laufend
Trainer	Teilweise erfolgt laufend Schulungen des Kunden Staffs und die Änderung bei der PM/PzM Dokumentation hat entsprechende Auswirkungen.	Teilweise problematisch wenn Trainer keine Ahnung hat, dass in Kürze geschulte Inhalte nicht mehr gültig sein werden.	gering	Accounter sollte Trainer entsprechend briefen. Für Details können Trainer vor Training von nls Status abfragen. Die Entwickler informieren bei zentralen Veränderungen von Tools daher immer den Accounter.	Accounter, nls Leitung	laufend



Prozessrolle	Name	Org- Einheit	Expertise Kürzel	Expertise	Telefon	Email	Anmerkung
Prozesseigner	- Zahradnik H.J.	nextlevel consulting	Mgmt.	Management	+43(676)840808-31	hansjoerg.zahradnik@nextlevelconsulting.eu	
Prozessverantwortlicher	- Peschke A.	next level solutions	Mgmt.	Management	+43(676)840808-31	alexander.peschke@nextlevel-solutions.eu	
Prozessesteammitglieder	- Gawor S.	next level solutions	Entw.	Entwicklung	+43(676)840808-23	sylvia.gawor@nextlevel-solutions.eu	
	- Goldschmidt M.	next level solutions	Entw.	Entwicklung	+43(676)840808-888	michael.goldschmidt@nextlevel-solutions.eu	
	- Schirmer P.	next level solutions	Entw.	Entwicklung	+43(676)840808-777	patrick.schirmer@nextlevel-solutions.eu	
	- Peter Minar-Hödel	nextlevel solutions	Ber.	Beratung	+43(676)840808-53	peter.minar-hoedel@nextlevelconsulting.eu	
Weitere Ansprechpartner							

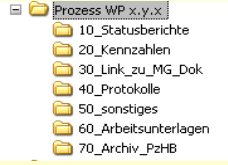
# Risiko

Tools Konzeption

next process

Nr.	Titel	Risikobeschreibung, Ursache	Risikokosten (€)	Verzögerung	Eintritts-Wahrscheinlichkeit	Risikobudget (€)	Risikokategorie	Priorität	Präventive Maßnahmen	Kosten der Prävention (€)	Korrektive Maßnahmen
1	Abweichung Erwartung	Kunde kann Erwartung nicht vermitteln, Kommunikationsbrüche von Anforderung bis Umsetzung	1.600,00		25%	400,00	Fachlich	hoch	Bereits in Prozessen vorgesehen: Physische Abstimmungen, Dokumentation von Anforderungen und Anpassungsbedarf, Implementierung erst nach Freigabe Konzeption	0,00	Klärung Erwartung/ Abweichung, Abgrenzung Ursache und Änderungsaufwand, Klärung Alternativen und Termine/ Kosten. Klare Kommunikation von Kulanzanpassungen.
2	Leistung wird nicht bezahlt	Kunde verweigert Abnahme, Kunde insolvent	7.500,00		5%	375,00	Kosten	mittel	Bereits in Prozessen vorgesehen: Rechnungslegung von Leistungen direkt nach deren Erbringung, Bestellformular, Ausformulierter Anpassungsbedarf in Customizinglisten Spielregeln: Zahlungskonditionen über 30 Tage nicht akzeptieren	0,00	Klärung Management/ Buchhaltung bei Anmeldung von Forderungen, Kunden auf interne Black List setzen und ggf. Kreditschutzverband melden.
3						0,00					
4						0,00					
5						0,00					
	<b>SUMME</b>		<b>9.100,00</b>	<b>0,0 w</b>		<b>775,00</b>				<b>0,00</b>	



Bereich	Definition
<b>Ablage</b> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>» Die zentrale Prozessablage befindet sich am Server-Laufwerk x:\</li> <li>» Ad Statusberichte: Ablage nach Datum. Ggf. Subordnerstruktur nach Jahren</li> <li>» Ad Kennzahlen: Ablage nach Berichten, Rohdaten ggf. in eigener Ordnerstruktur</li> <li>» Ad Link zu MG_Dok: Link zu den mitgeltenden Verfahrensanweisungen</li> <li>» Ad Sonstiges: ist zB Maschinenhandbuch</li> <li>» Ad Arbeitsunterlagen: zB Detailgrafiken wie Flowchart etc.</li> <li>» Diese Ablagestruktur gilt für die gesamte Prozessdokumentation und ist verpflichtend.</li> </ul>
<b>Zugriffsberechtigung</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>» Der Prozessverantwortliche und das Prozesskernteam haben technisch volle Zugriffsrechte auf das Prozessverzeichnis, organisatorisch legt der Prozessverantwortliche aber die Zuständigkeiten und Befugnisse für die Dokumente fest.</li> <li>» Es wird differenziert in Dokumentenersteller, welche Schreib- und Leseberechtigung haben und alle anderen Prozessbeteiligten, welche nur leseberechtigt sind</li> </ul>
<b>Namenskonvention</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>» Als Namenskonvention gibt es nur geringe Einschränkungen. Es soll allen Beteiligten sofort der Prozess erkenntlich sein und welches die letztgültige Version eines Dokuments ist.</li> <li>» FORMAT: 20090101_SP_xxx_v00 (Erstellungs-/Veränderungsdatum, SP ... Standard Prozess, xxx ... Aussagekräftige Dokumentenbezeichnung, v00 ... Version 0.0)</li> <li>» Version 1.0 wird einheitlich für das erste freigegebene Dokument vergeben</li> </ul>
<b>Verteilung, Information</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>» Die Prozesskernteammitglieder bzw. Prozessbeteiligte sollten immer wieder über neue Dokumente oder grundlegend geänderte Dokumente informiert werden.</li> <li>» Werden Dokumente nur innerhalb des Prozesskernteams verteilt, ist ein Link auf die zentrale Server-Ablage durchaus ausreichend, um eine redundante Datenhaltung zu vermeiden.</li> </ul>

# Kennzahlenübersicht

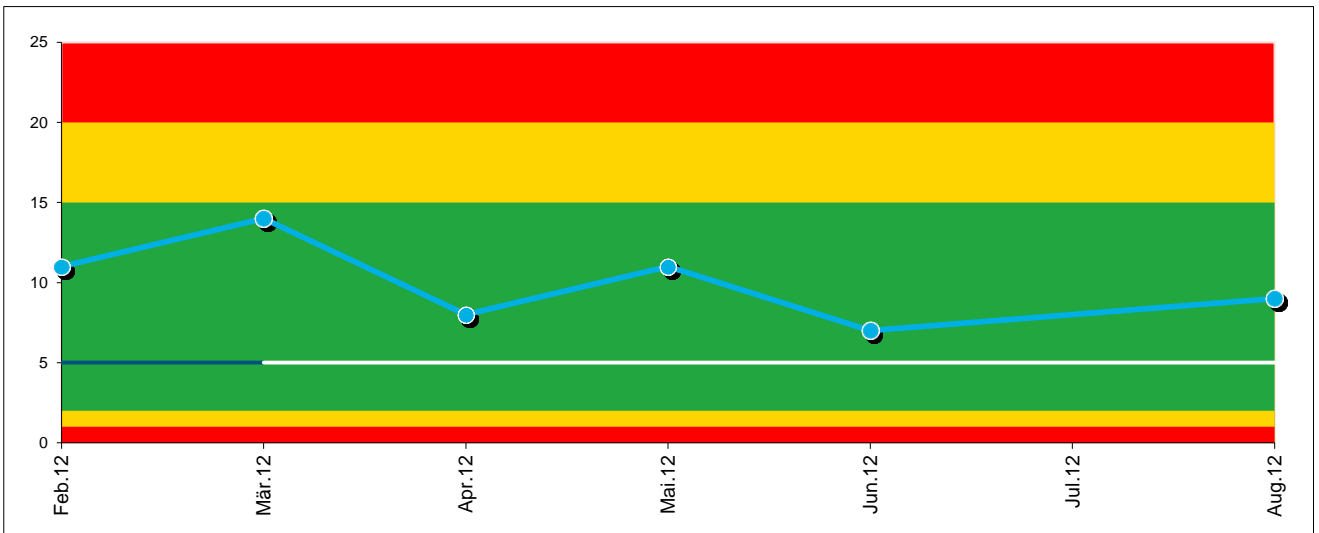
Tools Konzeption  
Stichtag: 18.09.2012

<b>Effizienz</b>					Trend				
Kurzbez.	Bezeichnung	Einheit	Soll Wert	Ist-Wert	kurz	mittel	lang	Ampel	Beschreibung zum Ist-Wert
DLZ1	Durchlaufzeit Auftrag-Workshop	Tage	5	9	-	+	+	grün	
<b>Qualität</b>					Trend				
Kurzbez.	Bezeichnung	Einheit	Soll Wert	Ist-Wert	kurz	mittel	lang	Ampel	Beschreibung zum Ist-Wert
<b>Zufriedenheit der Kunden</b>					Trend				
Kurzbez.	Bezeichnung	Einheit	Soll Wert	Ist-Wert	kurz	mittel	lang	Ampel	Beschreibung zum Ist-Wert
<b>Wettbewerbsfähigkeit</b>					Trend				
Kurzbez.	Bezeichnung	Einheit	Soll Wert	Ist-Wert	kurz	mittel	lang	Ampel	Beschreibung zum Ist-Wert

# Kennzahlen

Tools Konzeption

Stichtag: 18.09.2012



Ist-Wert	Beschreibung zum Ist-Wert
<b>9</b>	

Einheit	Schwellwerte					Trend		
	UTG	UEG	Soll Wert	OEG	OTG	kurzf.	mittelfr.	langfr.
Tage	1	2	5	15	20	-	+	+

Kategorie	Kurzbez.	Bezeichnung
Effizienz	DLZ1	Durchlaufzeit Auftrag-Workshop

**Bezug Prozessziel/Zweck**  
 Die Durchlaufzeit von der Bestellung zur Konzeption (Auftrag) bis zum ersten Konzeptionsworkshop soll gering gehalten werden. Der Kunde soll rasch mit der Konzeptionsarbeit beginnen können.

Messung	Berechnung	Dokumentation
Beauftragung Konzeption bis erstem Konzeptions-WS über alle Aufträge / Anzahl der Aufträge im Leistungszeitraum	Pro Auftrag wird Datum der Beauftragung und des Workshops erfasst (soweit es eine physische Abstimmung gibt).	Im nls Planner werden Termine hinterlegt und DLZ pro Auftrag berechnet.

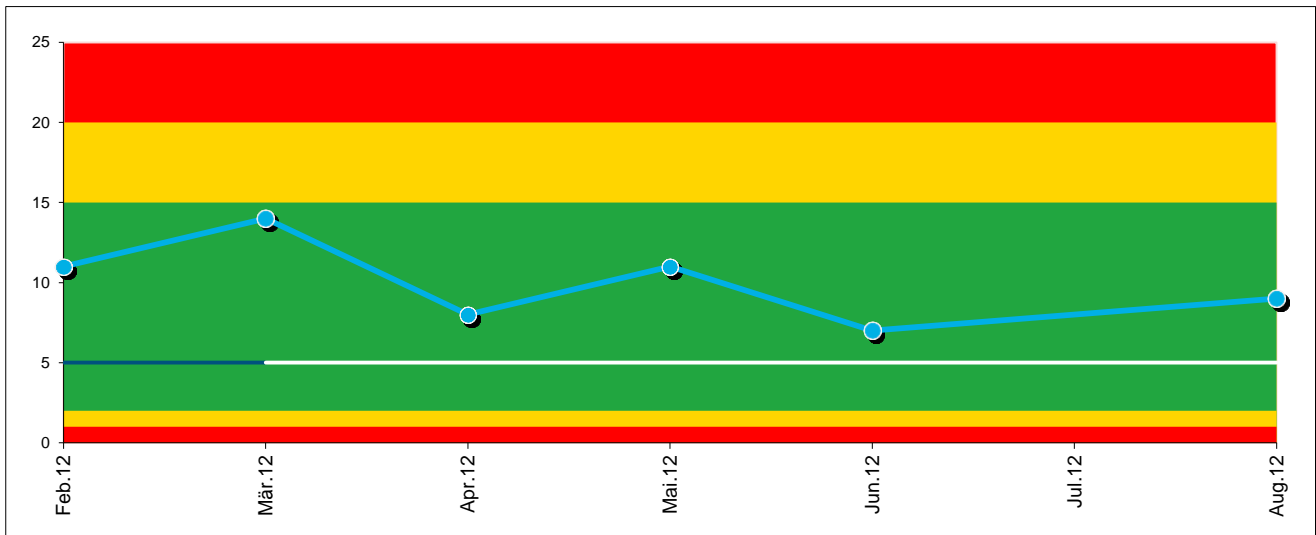
Eskalation				
Bedingung	von Wem	an Wen	Form	Anmerkung
DLZ größer als 1 Monat	nls Contr.	nls Leitung	mündl. i. soul.sess.	Reporting erfolgt laufend und ist von Situation abhängig

# Kennzahlen

Tools Konzeption

Stichtag: 18.09.2012

next process



History							
Datum	UTG	UEG	Soll Wert	OEG	OTG	Ist-Wert	Beschreibung zum Ist-Wert
10.08.2012	1	2	5	15	20	9	
30.06.2012	1	2	5	15	20	7	
25.05.2012	1	2	5	15	20	11	
20.04.2012	1	2	5	15	20	8	
15.03.2012	1	2	5	15	20	14	Messung von 3 Aufträgen.
10.02.2012	1	2	5	15	20	11	Messung der ersten Aufträge in diesem Jahr

## Legende:

UTG	Untere Toleranzgrenze
UEG	Untere Eingriffsgrenze
OEG	Obere Eingriffsgrenze
OTG	Obere Toleranzgrenze

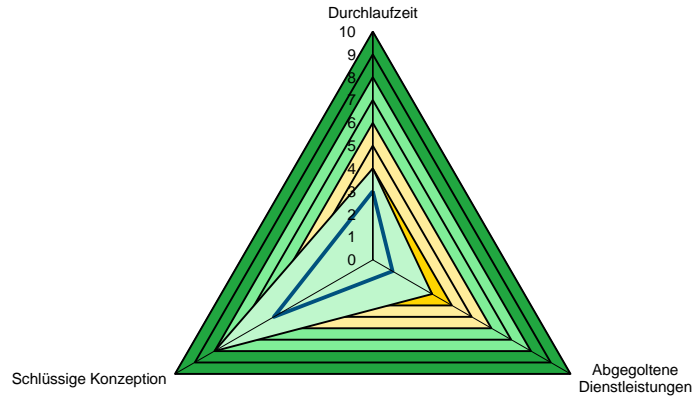
# Leitwerte

Tools Konzeption

Bewertung am:

Priorität	Leitwert	Soll Wert	Ist Wert	Anmerkung
3	Durchlaufzeit	4	3	DLZ Beauftragung bis Freigabe Customizing
2	Abgegoltene Dienstleistungen	3	1	Prozentsatz bezahlter Aufwände zu tatsächlichen Aufw.
1	Schlüssige Konzeption	8	5	Anzahl an Klärungspunkten nach Konzeption

## Leitwerte

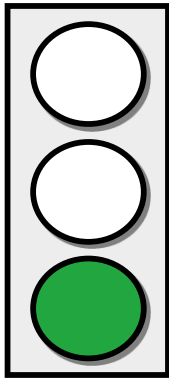


# Status

Tools Konzeption

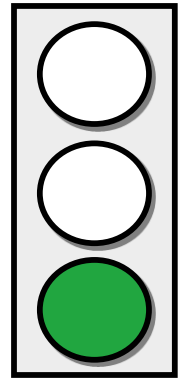
next process

Stichtag: 18.09.2012



letzter Status

Gesamtstatus
<p><b>Status am Prozess:</b>                      Prozess auf Basis Test/Muster pzhb.xl recht sauber ausgearbeitet, mit allen nls Mitarbeitern abgestimmt                      Prozess kommuniziert und Messwerte für Kennzahlen vorhanden, Steuerung erfolgt jedoch nicht über die Kennzahlen (da Anzahl der Konzeptionsaufträge überschaubar ist).</p> <p><b>Status im Prozess:</b>                      Prozess läuft inhaltlich eigentlich relativ unproblematisch, vor allem weil auch meist nls Leiter die Berater Rolle übernimmt. Seitens Berater gibt es jedoch immer wieder Diskussion und Konzeptionsleistung lässt sich nicht immer als verkaufbare Leistung positionieren, obwohl Customizinglisten erstellt werden müssen, welche einige Stunden Aufwand erfordern.</p>



aktueller Status

Kennzahlen			
Bezeichnung	Ampel	Status/Maßnahmen	
Durchlaufzeit Auftrag Workshop	<div style="display: inline-block; width: 15px; height: 15px; background-color: red; border: 1px solid black; margin-right: 5px;"></div> <div style="display: inline-block; width: 15px; height: 15px; background-color: yellow; border: 1px solid black; margin-right: 5px;"></div> <div style="display: inline-block; width: 15px; height: 15px; background-color: green; border: 1px solid black; text-align: center; color: white; font-size: 8px;">x</div>	Bewegt sich im grünen Bereich. Teilweise gibt es keinen WS.	

Entscheidungen				
Thema	Erforderlicher Entscheidungsbedarf	Zuständigkeit	Status	Entscheidung
Zuschlagssätze	Entscheidung ob Aufwände unterschätzt werden oder	Peschke A.	Offen	
Kennzahlen	Verwenden wir für die Konzpetion die richtigen Kennzahlen zur	Peschke A.	Diskussion erst nach Erfahrungen	

# Schwachstellen

Tools Konzeption

Prozess	Schwachstelle	Kategorie	Ideen zur Weiterentwicklung
Tools Konzeption	Einhalten des definierten Prozesses	Personal	Wiederholte Kommunikation des Prozesses und klare Hinweise bei Nicht-Einhaltung aber auch Prüfung aus welchen Grund der Prozess missachtet wurde.

Pz. Schritt-Nr.	Pz Schritt-Bezeichnung	Schwachstelle	Kategorie	Ideen zur Weiterentwicklung

# ToDo - Liste

Tools Konzeption

next process

Nr.	Bezug	Bezeichnung	Verantwortlichkeit	seit wann	bis wann	Status
						offen
1	Gesamt	Relevante Termine im nls Planner nachtragen um korrekte Kennzahlen berechnen zu können.	Gawor S.	10.08.12	31.08.12	in Arbeit
2	Gesamt	Besprechungsraum für nächste Prozess-Steuerungssitzung reservieren	Peschke A.	10.08.12	13.08.12	offen
3						
4						
5						