

ZUSAMMENARBEIT NEU ETABLIEREN

Flexibilität und Stabilität mit der 446 Plattform®



Seit vielen Jahren optimiert Isonet für Kunden aus ganz verschiedenen Branchen Unternehmensprozesse. Die 446 Plattform® ist dabei unser digitaler Bienenstock. Wie es in der Landwirtschaft viele verschiedene Äcker zu bestellen gilt, so hat jede Branche und jedes Unternehmen spezielle Anforderungen an die Software, die für die Zusammenarbeit sorgt. Für einige steht die Stabilität der Geschäftsprozesse im Vordergrund. Andere wollen verschiedene Systeme verbinden und orchestrieren, während weitere Unternehmen ihre Prozesse selbst gestalten wollen. All das bietet die 446 Plattform®. Hier stellen wir Ihnen anhand von drei Unternehmen vor, wie vielfältig die 446 Plattform® eingesetzt wird.

1. PROZESSE SELBST GESTALTEN

Wie die 446 Plattform® dazu genutzt wird, Prozesse selbst zu gestalten und dabei kreative Ideen zu entfachen, zeigt der Einsatz der Software bei der FernUniversität in Hagen. Seit 2008 trägt die Software von Isonet (damals noch TicketXpert) dazu bei, dass der IT-Support der ersten und einzigen staatlichen Fernuniversität in Deutschland effizient und zuverlässig arbeiten kann. Inzwischen werden bei der FernUniversität in Hagen 30 Geschäftsprozesse mithilfe der Isonet-Software abgebildet. Der kreative Einsatz der Software sorgt dafür, dass neben dem Zentrum Medien und IT nun auch der interne Facility-Service die Software nutzt, um Aufträge über Tickets abzubilden oder zu bearbeiten.

DIE 446 PLATTFORM® BEI DER FERNUNIVERSITÄT IN HAGEN

- ➔ Software von Isonet seit 2008 beim IT-Support im Einsatz: damals noch als reine Ticketsoftware
- ➔ Die Software von Isonet wird in immer mehr Gebieten eingesetzt; Prozesse werden selbstständig automatisiert
- ➔ Der Einsatz führte zu mehr Kreativität und effizienterer Zusammenarbeit

Zu Beginn der Zusammenarbeit etablierte Isonet einen Prozess für den IT-Support und baute ein IT-Service-Desk auf. Nach ersten Schulungen konnte der IT-Support der FernUniversität in Hagen Prozesse selbstständig digitalisieren und automatisieren. So wurde zu Beginn der Prozess für Nutzerberechtigungen automatisiert. Das Resultat: Die Bearbeitungszeit konnte von sieben Tagen auf einen halben Tag reduziert werden. Welche kreativen Möglichkeiten die Software von Isonet bietet, zeigte ein von der FernUniversität Hagen selbst entworfener Prozess. Früher wurden Pakete zentral bei der Poststelle abgeliefert. Von dort gelangten sie zeitraubend über die Posträume zu den Sekretariaten. Dort konnten dann die Mitarbeitenden die Pakete abholen. Mit dem neu digitalisierten Prozess erhalten die Empfänger sofort und automatisiert eine E-Mail über die Einlieferung eines Paketes. Auf diese Weise sind die Mitarbeitenden besser und schneller informiert und können so die Zusammenarbeit effektiver gestalten.

2. SYSTEME VERBINDEN

Die Mitarbeitenden von Unternehmen sind auf eine zunehmende Anzahl an Applikationen und Webportalen angewiesen, um ihre tägliche Arbeit zu erledigen. Für das IT-Servicemanagement wird das zu einer Herausforderung – insbesondere bei Grosskonzernen mit mehreren tausend Mitarbeitenden. Bei der BMW Group sollte Isonet deshalb eine zentrale Anlaufstelle für IT-Services, wie die Bestellung eines neuen Arbeitsplatzes, schaffen und die Bestellabwicklung und Bereitstellung vollständig automatisieren.

DIE 446 PLATTFORM® BEI DER BMW GROUP

- Die Software wird genutzt, um eine zentrale Anlaufstelle für IT-Services zu schaffen
- Die Prozesse für Bestellabwicklungen und Bereitstellungen von IT-Services wurden vollständig automatisiert
- Dank der Software kann BMW die KPIs jederzeit überprüfen

Zuerst haben wir das Shopsystem, die Service-Datenbank und die Legacy-Systeme von BMW verbunden. Das Zusammenführen der Systeme hat für das IT-Servicemanagement des Automobilkonzerns viele Vorteile: Dank der 446 Plattform® haben die Mitarbeitenden der Abteilung einen zentralen Zugriff auf alle internen Services. Diese können sie mit der 446 Plattform® steuern und somit die komplette Bearbeitung vom Bestelleingang bis zur Auslieferung voll automatisieren. Ausserdem kann das interne IT-Servicemanagement mit der Software von Isonet jederzeit prüfen, ob handlungsorientierte Kennzahlen (KPIs), wie die Einrichtung eines Arbeitsplatzes in einer bestimmten Zeit, eingehalten werden. Die 446 Plattform® bietet dazu alle notwendigen Messdaten, um die Leistungsmerkmale zu überwachen.



3. STABILITÄT GEWÄHRLEISTEN

Zuverlässigkeit und Stabilität: Für die Thurgauer Kantonalbank stehen diese Werte im Vordergrund – nicht nur für die Kunden, sondern auch intern, wenn es um die Arbeit der internen IT-Services geht. Durch die Digitalisierung verändern sich jedoch schnell die Rahmenbedingungen. Darum muss eine Software auch agil sein, um Prozesse bei Bedarf anzupassen. Diese Anforderungen konnte die 446 Plattform® bestens erfüllen. Seit 2008 setzt die Thurgauer Kantonalbank deshalb auf die Software von Isonet (damals noch TicketXpert) für die Bereiche Service Desk und Application Management.

Der Service Desk bearbeitet dabei die Fragen, Aufträge und Probleme der über 700 Mitarbeitenden in 28 Geschäftsstellen. Das Application Management sorgt dafür, dass die bankenspezifische Software einwandfrei funktioniert und aktuell gehalten wird.

DIE 446 PLATTFORM® BEI DER THURGAUER KANTONALBANK

- Einsatz der Software seit 2008, weil sie zuverlässig und agil ist und gleichzeitig stabil läuft
- Isonet koppelte benötigte Systeme und etablierte Standards in der Zusammenarbeit
- Inzwischen arbeiten rund 70 Prozent der Mitarbeitenden der Thurgauer Kantonalbank mit der 446 Plattform®

Nachdem die Prozesse von Isonet implementiert und optimiert wurden, folgten erste Schulungen für die Mitarbeitenden der Thurgauer Kantonalbank. Als das System live geschaltet wurde, sind die Mitarbeitenden, die die 446 Plattform® betreuen, direkt in der Lage, Prozesse selbstständig zu digitalisieren. Isonet führte weitere Systemkopplungen durch, wie etwa eine Schnittstelle zu einem externen Dienstleister, um die beiden unterschiedlichen Ticketsysteme miteinander zu verbinden. Auch die neuen Software-Releases von Isonet überzeugten die Bank. So sorgte das eingeführte Dashboard für signifikante Verbesserungen, indem es Überblick über Aufträge und weitere Einblicke in die Auftragsbearbeitung gewährt.

Inzwischen (Stand Dezember 2019) arbeiten laut Ruedi Schwarzenbach, Expert Application Engineer bei der Thurgauer Kantonalbank, rund 70 Prozent aller Mitarbeitenden mit der Software von Isonet.

Sein Fazit: „Die 446 Plattform® ist ein äusserst stabiles und zuverlässiges System, das trotzdem flexibel ist.“ Durch die Kopplungen, Schnittstellen und guten Übersichten kann Isonet mit Zuverlässigkeit punkten und gibt der Arbeit der internen IT-Services der Bank ein stabiles Fundament.



FAZIT

So wie der Landwirt einen höheren Ertrag durch seinen Bienenstock sicherstellt, so gestalten Unternehmen ihre Prozesse mit unserer 446 Plattform® effizienter und können so ihren Erfolg steigern. Wie der Imker sein Bienenvolk individuell seinen Bedürfnissen anpasst, genau so hat es die FernUniversität in Hagen geschafft, ihre Prozesse individuell zu gestalten. Und so wie eine Biene Systemgrenzen überwindet, genau so hat die BMW Group mit der 446 Plattform® eine Lösung gefunden, die die verschiedenen Systeme zusammenführt. Bei der Thurgauer Kantonalbank hat sich die 446 Plattform® als zuverlässiger digitaler Bienenstock etabliert, der dafür sorgt, dass alle Prozesse reibungslos funktionieren. Damit zeigen die drei Beispiele, wie die 446 Plattform® in verschiedensten Einsatzszenarien die Zusammenarbeit verbessert und Unternehmen erfolgreicher macht.

ÜBER ISONET

Isonet verbindet mit ihrem Systemischen Prozessmanagement, der 446 Methode®, auf innovative Art die Bereiche Prozessanalyse und Unternehmensberatung. Seit dem Gründungsjahr 1994 betreut das Unternehmen mit seinen Niederlassungen in Zürich und Leipzig zahlreiche Kunden aus verschiedenen Branchen mit unterschiedlichen Unternehmensgrössen. Mit der IT-Lösung der Isonet, der 446 Plattform®, optimieren Sie Ihre Prozesse individuell, flexibel und ganzheitlich, sodass Sie jederzeit agil auf Marktentwicklungen reagieren können. Die Freude an der Zusammenarbeit schafft Freiräume für Innovationen.