



Entwicklung eines prozess-orientierten Servicekatalogs

Westdeutsche Rundfunk (WDR)

Über WDR



Der Westdeutsche Rundfunk (WDR) mit Sitz in Köln ist die größte Senderanstalt der ARD.

AUFGABE

Den WDR muss man nicht vorstellen: größte Sendeanstalt der ARD, Fernseh- und Hörfunkprogramme, Internetangebote, etc. – öffentlich-rechtliche Anstalt und Kreativbetrieb.

Rund 4.500 Mitarbeiter verlassen sich auf die Verfügbarkeit der IT-Dienste. Die Arbeit im Rechenzentrum des WDR ist von starker Dynamik geprägt, bedingt durch den Zeitdruck und die Innovationsfreudigkeit des Redaktions- und Sendebetriebs. Man muss eine Sofortlösung unbürokratisch realisieren und durch permanente Standardisierung wieder einfangen können.

ZIELE

Das Projekt „RZ Prozesse und Services“ trägt die Faktoren im Namen, mit denen die Herausforderung zu meistern ist. Transparente Prozesse steigern Qualität, klare Ergebnisverantwortung und effiziente Aufgabenverteilung. Das stetig wachsende Aufgabenspektrum ist anforderungsgemäß, sicher und im Kostenrahmen zu bewältigen.

Ein Servicekatalog macht die Leistungen besser planbar und standardisierbar. Leistungszusagen können nur für definierte und erprobte Services verbindlich gemacht werden, und deren Anteil gilt es zu erhöhen.

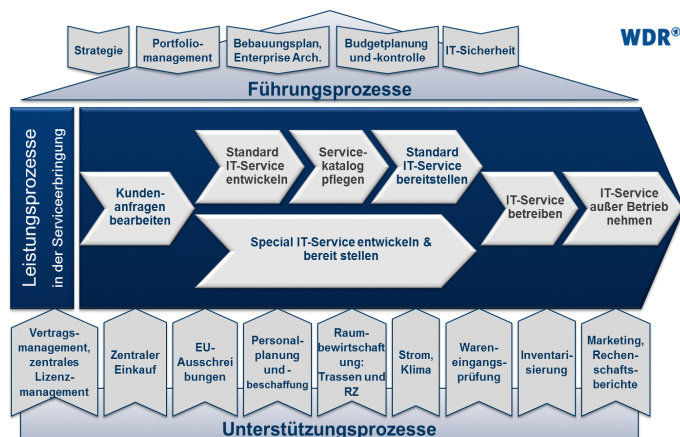


*„Die Wirtschaftlichkeit einer IT-Abteilung steht immer auf dem Prüfstand.
Ein Servicekatalog schafft die nötige Transparenz zur optimalen Ausrichtung.“*

D. Klima, Abteilungsleiter IT-Services des WDR

LÖSUNG

Im ersten Workshop mit BPM&O stellten die Teamleiter und der RZ-Leiter mit der Prozesslandkarte den Rahmen auf.



Nach dem Kickoff mit dem gesamten RZ-Team durchliefen etwa 40 Personen ein Seminar, in dem sie sich mit Prozessmanagement und Modellierungstechniken vertraut machten. Für jeden Prozess der Landkarte wurden ein detaillierter Steckbrief und ein BPMN 2.0-Diagramm entwickelt. Daran beteiligten sich in wechselnder Besetzung 20 Personen.

Hier wurde deutlich, dass sich das RZ nicht auf die sieben Kernprozesse beschränkt, sondern auch an vielen weiteren Unternehmensprozessen mitwirkt.

Transparenz über die erbrachten Leistungen wurde durch eine Landkarte aller RZ-Dienste hergestellt. Dabei wurden Services identifiziert, die wiederholt als Teil anderer Services auftreten oder die viele Varianten aufweisen. Hier kann die Optimierung bzw. Standardisierung des Gesamtangebots ansetzen. Zur Beschreibung der Services wurde ein Steckbrief-Format definiert. Die Struktur des Katalogs mit den wesentlichen Leistungsfeldern und einer hierarchischen Gliederung von Kunden- und technischen Services wurde aufgebaut, die sich nun fortlaufend bestücken lässt.

UNSERE LEISTUNG

„Ein starker Hebel, um die Prozesse zu entwickeln, war sicherlich die breite Beteiligung. Alle im RZ wussten, worum es ging, viele arbeiteten direkt mit. Auch Personen außerhalb des RZ, z.B. aus der Anwendungsentwicklung als einem Hauptkunden des RZ, wurden einbezogen“, heben die Berater der BPM&O, Uwe Feddern und Justus Meier, hervor.

Die abgestimmten Prozesse zur Entwicklung und Bereitstellung eines neuen Service dienen als Leitlinie, wie man zu SLA-fähigen Services kommt, die den Servicekatalog systematisch erweitern.

Die parallele Entwicklung von Servicekatalog und Prozessen führte auch dazu, Verantwortungen neu zu konzipieren. Für jedes Leistungsfeld bündelt ein Servicekoordinator das fachliche und technische Know-how und steht für die Servicelieferung ein. Die Teamleiter gewinnen Raum für ihre Führungs- und Planungsaufgaben auf der Grundlage der definierten Prozesse.

Justus Meier: „Die Führungskräfte im RZ haben die Mittel des Prozessmanagements sehr engagiert genutzt, um ihre konkrete Arbeit zu gestalten.“

Über BPM&O GmbH

Die **BPM&O GmbH** Managementberatung mit Sitz in Köln ist auf die Entwicklung prozessorientierter Organisationen spezialisiert. Ziel ist es, Unternehmen beim Aufbau einer zukunftsweisenden prozessorientierten Unternehmensführung zu unterstützen.

Daneben bietet die BPM&O in ihrer BPM&O Akademie Trainings und Seminare in den Bereichen Prozessmanagement, Organisationsentwicklung, Change Management und prozessorientierte Unternehmensführung an.

Unter dem Motto "360° BPM" entwickelt das Team, rund um die geschäftsführenden Gesellschafter Uwe Feddern, Thilo Knuppertz und Sven Schnägelberger, maßgeschneiderte Lösungen für ein schneller und effektiver steuerbares System aus Prozessen, Organisation, Menschen und IT.

Kontakt

Sven Schnägelberger, Geschäftsführer
Tel.: 0221 997875 22
Mobil: 0151 291407 15
E-Mail: sc@bpmo.de



www.bpmo.de
