



## Dalli-Group Gelebtes Prozessmanagement

- > *Die umfassende Markt- und Fachkenntnis des FIR im Bereich Prozessmanagement und -systeme hat wesentlich dazu beigetragen, dass wir eine Lösung gefunden haben, die unsere Anforderungen voll erfüllt, flexibel und skalierbar für die Zukunft sowie wirtschaftlich sehr attraktiv ist.* <

*Ralph Griebenow, Leiter Projekt- und Prozessmanagement, Dalli-Group*

### Ausgangssituation

Die Dalli-Group ist ein europaweit tätiger Hersteller von Handelsmarken mit einem umfangreichen Produktsortiment im Wasch-, Putz- und Reinigungsmittel- sowie im Körperpflegebereich. Darüber hinaus gehören komplexe und hochinnovative Produkte wie Maschinengeschirreiniger-Tabletten, Kosmetik-, Sonnenschutzprodukte und Naturkosmetik zum Produktportfolio. Mit fünf Standorten in Deutschland sowie in den Niederlanden und mehr als 1 500 Mitarbeitern ist Dalli der zweitgrößte europäische Hersteller in diesem Bereich. Als Produzent von Hygieneprodukten ist Dalli nach verschiedenen Industriestandards zertifiziert.

Prozessmanagement, Transparenz der Prozesse und die zugehörige Dokumentation spielen deshalb eine wichtige Rolle. Dies beinhaltet sämtliche Prozesse des Unternehmens, sowohl physische und organisatorische Abläufe als auch die in IT-Systemen abgebildeten Geschäftsprozesse.

Die Bemühungen um ein kontinuierliches Prozessmanagement wurden vor Projektstart durch einen anstehenden Releasewechsel des SAP-Systems ver-

stärkt. Hieraus leitete sich die Motivation ab, das bestehende Konzept der Prozessdokumentation kritisch zu hinterfragen und Schwachstellen zu beheben.

Derzeit werden Unternehmensprozesse und eingesetzte IT-Anwendungen sowie Schulungsunterlagen für Mitarbeiter mit Standard-Office-Anwendungen dokumentiert. Dies ist mit einem hohen Aufwand bei der Erstellung und Pflege von Prozessbeschreibungen, Verfahrens- und Arbeitsanweisungen sowie Schulungsmaterialien verbunden. Die Lenkung der Dokumente erfolgt aktuell im Qualitätsmanagementsystem, das eine Dokumentenverwaltung und Freigabe-Workflows abbildet.

Um die Dokumentation der Prozesse langfristig unternehmensweit zu harmonisieren, die Auffindbarkeit für die Anwender zu verbessern und den Aufwand für die Dokumentation und Pflege spürbar zu verringern, sollte zur Vorbereitung des SAP-Releasewechsels ein System ausgewählt werden, das diese Anforderungen erfüllt. Deshalb wurde das FIR beauftragt, die Dalli-Group bei der Konzeption und Implementierung eines IT-Systems zur Prozessdokumentation und -führung zu unterstützen.



## Dalli-Group

<b>Branche:</b>	Handel
<b>Produkte:</b>	Wasch-, Putz- und Reinigungsmittel, Maschinengeschirreiniger-Tabletten, Kosmetik- und Sonnenschutzprodukte sowie Körperpflegeprodukte und Naturkosmetik
<b>Umsatz:</b>	ca. 500 Mio. Euro (2007)
<b>Mitarbeiter:</b>	1 500 (2008)
<b>Standorte:</b>	fünf Standorte europaweit

## Projektziele

Die Auswahl eines geeigneten Systems zur Prozessdokumentation und -führung stellt die Mehrheit der Unternehmen vor eine große Herausforderung. Es gilt sowohl die Erfüllung der unternehmensindividuellen Anforderungen zu bewerten als auch Fragen nach der Wirtschaftlichkeit des Systems zu beantworten. Darüber hinaus muss die Kompatibilität zur bestehenden IT-Landschaft ebenso berücksichtigt werden wie die Akzeptanz der Lösung durch die Mitarbeiter.

Kernanforderungen der Dalli-Group an das Prozessmanagementsystem waren:

- Komfortable Navigation in der Präsentationsschicht
- Bedienkomfort bei der Modellierung
- Kompatibilität mit bestehenden Systemen
- Einfache Versionierung und Freigabe der Dokumente
- Automatische und leichte Erstellung von Druckversionen der Prozessdokumente

„Die methodische Unterstützung durch die Mitarbeiter des FIR und die fachkundige Moderation haben wesentlich dazu beigetragen, unsere Anforderungen an ein Prozessmanagementsystem zu formulieren und zu konsolidieren“, erläutert Kathrin Meyer (Projektleiterin Dalli-Group).

## Vorgehensweise und Ergebnisse

Ausgehend von der Analyse der Ist-Situation wurde im Projekt ein Konzept für die Dokumentation der Prozesse erarbeitet, ein geeignetes System ausgewählt und implementiert. Die Anforderungen an das System wurden dabei in mehreren Workshops mit den verschiedenen Anspruchsgruppen erarbeitet.

Auf Basis der Anforderungen wurden aus den ca. 75 am Markt verfügbaren Systemen 13 Systeme ausgewählt und durch das FIR ausführlich geprüft. Die fünf am besten geeigneten Systeme wurden dann in moderierten Workshops mit den Anwendern getestet und zunächst auf Basis der funktionalen Anforderungen bewertet. Zusammen mit weiteren, nicht-funktionalen Kriterien wie Preis oder Support durch den Anbieter ergab sich so eine ganzheitliche Bewertung, die letztlich eine fundierte Entscheidung ermöglichte.

„Die methodische und sehr gut strukturierte Vorgehensweise des FIR bei der Auswahl war ein wesentlicher Erfolgsfaktor für das Projekt. Die frühe Einbindung der verschiedenen Anspruchsgruppen bereits in der Anforderungsanalyse hat zu einer hohen Akzeptanz durch unsere Mitarbeiter geführt“, erklärt Achim Beck, Total-Quality-Manager der Dalli-Group.