



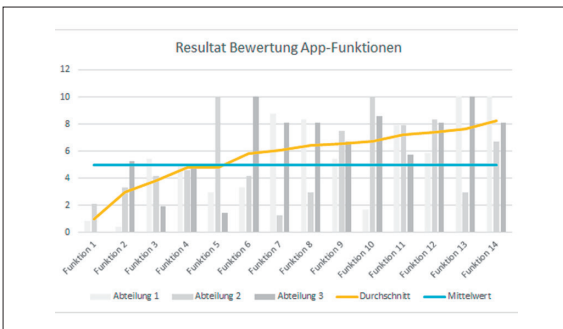
Semina Grabus

Diplomandin	Semina Grabus
Examinator	Prof. Dr. Daniel Patrick Politze
Experte	Marco Havers, Garaventa Liftech AG, Küssnacht am Rigi, SZ
Themengebiet	Organisation und Prozesse
Projektpartner	Komax AG, Dierikon, LU

Potenziale einer Mobile-App für Service-Einsätze



Vorgehen Prozessanalyse und -optimierung



Resultat Bewertung App-Funktionen

Ausgangslage: In einem Serviceprozess werden oftmals Prozessschritte mehrmals wiederholt, ein Fall durchläuft viele Abteilungswechsel und es entstehen relevante Informationen, die nirgends festgehalten werden. Schwachstellen wie diese führen häufig dazu, dass beispielsweise die Prozessdauer länger wird oder mehrere Service-Einsätze notwendig sind, als überhaupt nötig wären. Die sich ständig wandelnden Kundenbedürfnisse und die einerseits gewünschte hohe Qualität, aber andererseits auch tiefe Kosten sind zusätzliche Gründe dafür, dass Unternehmen vor allem im Servicebereich die Prozesse effizient gestalten müssen. Um dieser Problematik entgegenzuwirken, soll in regelmässigen Abständen der Prozess analysiert und bewertet werden. Ausserdem sollen aktuelle Gegebenheiten, wie neue Technologien, berücksichtigt und einbezogen werden.

Vorgehen: Das Ziel ist es, zu evaluieren, wo Optimierungsmöglichkeiten im Serviceprozess der Komax AG vorhanden sind, und insbesondere dabei das Potenzial für die Einführung einer Mobile-App zu untersuchen. Die Studentin hat deshalb eine Business Analyse durchgeführt und sich dabei am Vorgehen aus Abbildung 1 orientiert. Dazu ist der IST-Prozess aufgenommen und analysiert worden. Anschliessend sind Lösungsansätze erarbeitet und bewertet worden. Im Verlauf des ganzen Prozesses, vor allem bei der Analyse und Bewertung der Potenziale, ist die Beurteilung der Daten aus interner und externer Sicht erfolgt. Dadurch konnte gewährleistet werden, dass keine Lücken aufgrund einer einseitigen Sichtweise entstehen. Der Schwerpunkt liegt insbesondere bei der Optimierungs- und Potenzialfindung. Deshalb wird nur auf die ersten vier Schritte der Prozessoptimierung näher eingegangen. Die Schritte Umsetzung und Kontrolle, die ebenfalls in Abbildung 1 ersichtlich sind, gehören zwar zum Vorgehen, sind jedoch out of scope und somit nicht Teil der Arbeit.

Ergebnis: Aus den Analysen ist hervorgegangen, dass im Unternehmen Komax AG grosses Potenzial für eine Mobile-App für den Serviceprozess besteht. Bei der Analyse des Serviceprozesses sind 27 Optimierungsmöglichkeiten und Lösungsansätze ermittelt worden, aus denen 14 Funktionen für eine Mobile-App eruiert worden sind. In Abbildung 2 ist ersichtlich, dass die einzelnen Funktionen, je nach Abteilung, unterschiedlich favorisiert werden. Dementsprechend sind mithilfe diverser Bewertungskriterien sechs Funktionen für die nähere Betrachtung ausgewählt worden. Für diese sind schliesslich die Mindestanforderungen gestellt und in der Handlungsempfehlung dokumentiert worden.