



Lebenshilfe Aachen Werkstätten & Service GmbH Prozessstandardisierung, Anforderungsdefinition

Bild: © Lebenshilfe Aachen

- > *Die Arbeit mit dem FIR hat es uns ermöglicht, in kürzester Zeit standardisierte Prozesse zu entwickeln. Durch die angenehme Atmosphäre im Team wurde der Grundstein für ein erfolgreiches Zusammenarbeiten in der Zukunft gelegt.* <

*Norbert Zimmermann, Geschäftsführer,
Lebenshilfe Aachen Werkstätten & Service GmbH*

Ausgangssituation

Die Lebenshilfe Aachen Werkstätten & Service GmbH ermöglicht es Menschen mit geistigen, psychischen oder körperlichen Behinderungen, am Arbeitsleben und am Leben in der Gemeinschaft teilzunehmen. An seinen zwei Standorten in Aachen beschäftigt die Lebenshilfe Aachen Werkstätten & Service GmbH insgesamt über 800 Mitarbeiter.

Aufgrund der Vielzahl und Vielfalt der angebotenen Leistungen in den Bereichen Verpackungsservice, Metall-/Holzwerkstatt, Montageservice, Garten- und Landschaftspflege, Gastronomie und Catering

sowie der Kunstwerkstatt wurden in der Organisation überaus heterogene Prozesse gelebt. Diese unterschieden sich stark je Bereich und teilweise auch je Kunde.

Diese Ausgangssituation wurde zum Anlass genommen, die bestehenden Prozesse zu hinterfragen, ggf. in Teilen neu zu gestalten und einfache Prozessstandards auch über Bereichs- und Werksgrenzen hinweg zu definieren. Parallel dazu wurden Anforderungen an das ERP-System in den wesentlichen Bereichen definiert.

Lebenshilfe Aachen Werkstätten & Service GmbH

Branche:	Werkstätten und Service
Produkte:	Verpackungsservice, Metall-/Holzwerkstatt, Montageservice, Garten- und Landschaftspflege, Gastronomie und Catering sowie Kunstwerkstatt
Umsatz:	14,89 Mio. (2012)
Mitarbeiter:	ca. 800
Standorte:	Zwei Standorte in Aachen



Photo: © Lebenshilfe Aachen

Schwerpunkte im Projekt

Im Vordergrund der Prozessanalyse bei der Lebenshilfe Aachen Werkstätten & Service GmbH stand der partizipative Ansatz des FIR, bei dem die Mitarbeiter der einzelnen Unternehmensbereiche eng mit dem Projektteam des FIR zusammenarbeiten. Auf diese Weise konnte sichergestellt werden, dass die Projektergebnisse bereits bei der Erstellung auf eine möglichst große Wissensbasis gestellt wurden. Des Weiteren förderte die Einbeziehung von Mitarbeitern unterschiedlicher Aufgabenbereiche das Verständnis für Anforderungen in den anderen Bereichen und erhöhte die Akzeptanz der Resultate im gesamten Unternehmen.

Durch das breite Produktspektrum, die dadurch bedingten unterschiedlichen Prozesstypen sowie die daraus folgenden verschiedenen Arbeitsabläufe in den einzelnen Unternehmensbereichen war die gemeinschaftliche Betrachtung von Querschnittsbereichen wie z. B. der Lagerhaltung zusätzlich von hoher Relevanz. Um jedoch die Kernkompetenzen der einzelnen Fachgebiete nicht zu vernachlässigen, wurde außerdem ein Augenmerk auf die besonderen Fähigkeiten und Anforderungen der einzelnen Bereiche und ihrer Mitarbeiter gelegt.

Vorgehensweise und Ergebnisse

Das Projektvorgehen orientierte sich an dem 3PhasenKonzept des FIR. So wurden zunächst die Bausteine Projekteinrichtung, Prozess- und IT-Analyse gemeinsam mit den Mitarbeitern der Lebenshilfe Aachen Werkstätten & Service GmbH durchgeführt. Aufbauend auf der hieraus entstandenen Ist-Analyse wurden Verbesserungspotenziale identifiziert sowie Soll-Prozesse neu konzipiert. Insbesondere wurde hier auf die Standardisierung der bestehenden Prozesse und die Schaffung eines unternehmensweiten Verständnisses für Verantwortlichkeiten und Arbeitsabläufe eingegangen. Die Phase 2 des Projekts beinhaltet die Lastenhefterstellung. Hier wurden allgemeine funktionale Anforderungen an ein ERP-System für die Lebenshilfe Aachen definiert und um unternehmensspezifische Anforderungen ergänzt.

Die Projektergebnisse lassen sich abschließend wie folgt zusammenfassen:

- Dokumentation der Ist-Prozesse,
- Beschreibung von kurz-, mittel- und langfristigen Maßnahmen zur Nutzung unternehmensweiter Verbesserungspotenziale,
- Detaillierte Entwicklung von Soll-Prozessen für die Auftragsabwicklung,
- Definition von Anforderungen zur Umsetzung der Soll-Prozesse im ERP-System.