

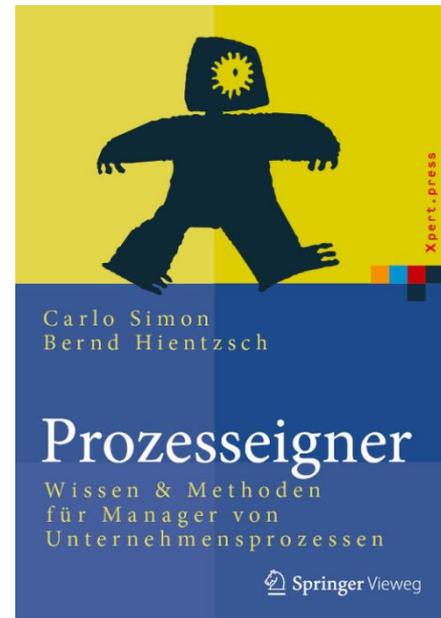


# Integriertes Managementsystem (IMS) als Basis für optimales Zusammenspiel von IT und Geschäftsprozessen

PRAXISFORUM BPM & ERP 21.06.2016 HÖHR-GRENZHAUSEN.

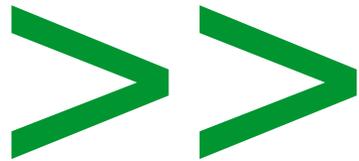


- In der Infraserv Höchst Gruppe seit 2008 verantwortlicher Koordinator für Prozessmanagement und als Managementbeauftragter verantwortlich für das Integrierte Managementsystem PRISMA der Infraserv Höchst Gruppe
- Bis Ende 2007 im Geschäftsfeld IT-Services der Infraserv für das IT-Servicemanagement verantwortlich. Schwerpunkte: Service Level Management, Vertrags- und Lizenzmanagement, Quality Management, Einführung ITIL-konformer Prozesse im Geschäftsfeld IT-Services
- Davor Leiter Divisionsinformatik und Betriebsingenieur bei der Infraserv GmbH & Co. Höchst KG und der Hoechst AG



- Seit Mai 2015 verantwortlich für IT Betrieb und Projekte der Zentralfunktionen und der Logistik der Infraserv Höchst Gruppe. Leiter der Querschnittsfunktion Demand- und Integrationsmanagement.
- Ende 2012 Eintritt in die Infrasev Gruppe als Leiter der IT Prozessexperten verantwortlich für gruppenweites einheitliches Anforderungsmanagement und Standardisierung und Konsolidierung der IT Systemlandschaft
- Davor in verschiedenen Unternehmen des Hoechst Konzerns und dessen Nachfolger mit der Einführung globaler end-to-end Prozesse in den Bereichen Finanzen, Controlling und Einkauf betraut.





Infraseriv Höchst

Das IMS PRISMA und Prozessmanagement

Prozesse ↔ IT

Optimales IT-Setup

# >> WIR SCHAFFEN STANDORTVORTEILE. UNSER PORTFOLIO



## STANDORTBETRIEB

## STANDORTMANAGEMENT

## STANDORTBERATUNG

### SITE SERVICES

Mitarbeiter

Anlagen

Gebäude

Infrastruktur

Umwelt

### ENERGIEN

Strom

Erdgas

Kühlung

Wärme

Wasser

### ENTSORGUNG

Abwässer

Biogene Abfälle

Ersatzbrennstoffe

Gefährliche Abfälle

Klärschlämme

### LOGISTIK

Inbound

Onsite

Warehousing

Freight Services

Schulungen



## >> DER INDUSTRIEPARK HÖCHST IN ZAHLEN



Gesamtfläche:

**460** ha

Freie Flächen:

**50** ha

Pacht- und Mietgebäude:

**980**

Unternehmen am Standort:

**90**

Beschäftigte:

**22.000**

Standort-Investitionen 2014:

**€ 370** Mio.

## >> UNSERE GESELLSCHAFTLICHE VERANTWORTUNG: AUF EINEN BLICK.

---

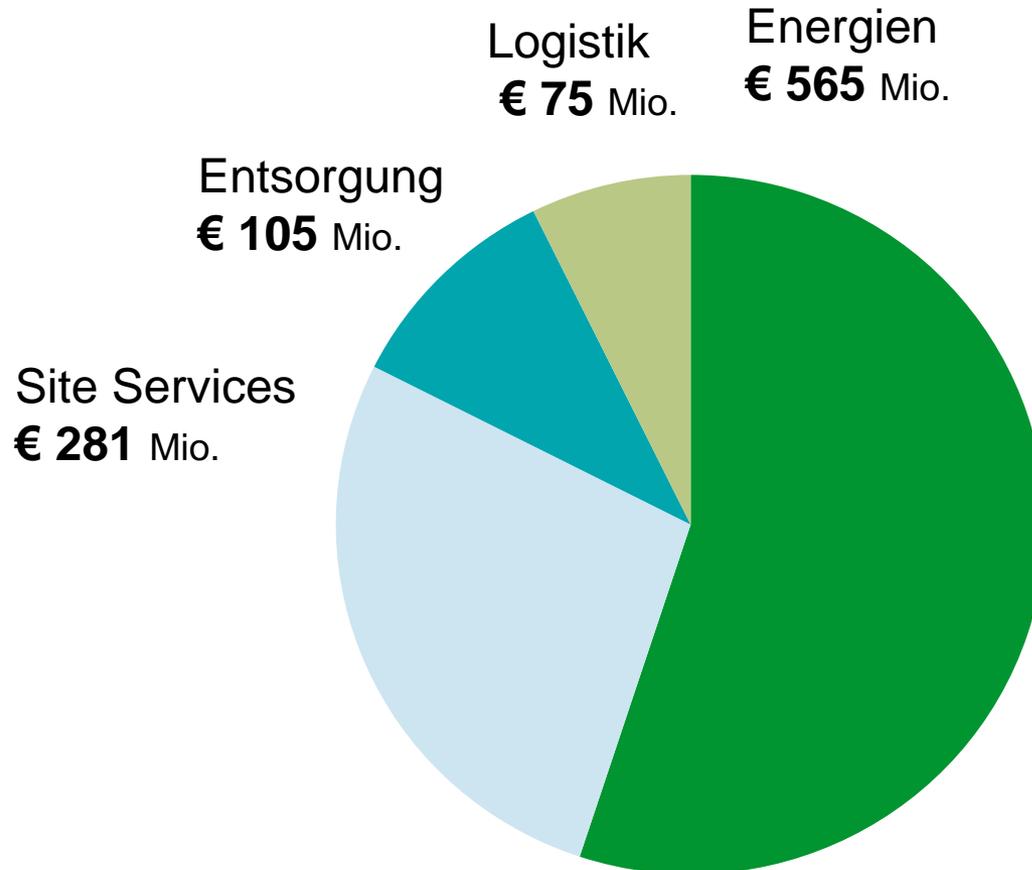
**Schutz der Umwelt** und schonender Umgang mit Ressourcen, z.B. durch Energieeffizienz, Kraft-Wärme-Kopplung oder ein innovatives Waste-to-Energy Konzept

**Arbeits- und Gesundheitsschutz** durch Unfallanalysen, Schulungen, Begehungen und Arbeitsschutzkonzepte, betriebliches Gesundheitsmanagement, Health Center, Gefahrenabwehr- und Notfallorganisation

**Akzeptanz in der Gesellschaft** durch aktive Kommunikation und Einbindung der Nachbarschaft, Sponsoring und gesellschaftliches Engagement im Umfeld

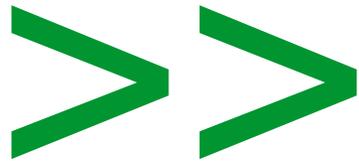


## >> UMSATZ (KONSOLIDIERT) UND INVESTITIONEN 2014. INFRASERV HÖCHST-GRUPPE.



Umsatzerlöse 2014:  
**€ 1.026** Mio.  
(konsolidiert)

Investitions-  
summe 2014:  
**€ 56** Mio.



Infraseriv Höchst

Das IMS PRISMA und Prozessmanagement

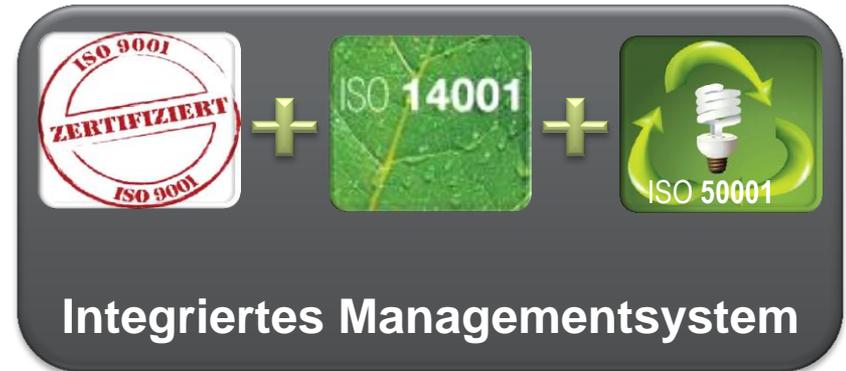
Prozesse ↔ IT

Optimales IT-Setup

## >> INTEGRIERTES MANAGEMENTSYSTEM (GRUNDLAGEN)

Das integrierte Managementsystem PRISMA dient zur Lenkung der Organisation im Hinblick auf unterschiedliche Anforderungen

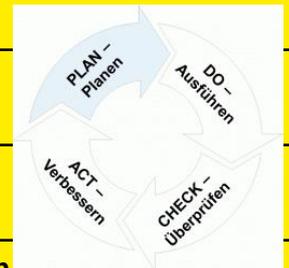
- Qualitätsmanagement (Erfüllung von Kundenanforderungen)
- Umweltmanagement (Verbesserung der Umweltleistung)
- Energiemanagement (Steigerung der Energieeffizienz)
- Weitere Anforderungen, die aus dem Geschäftsmodell resultieren wie z.B. GMP, EfbV, Lebensmittelhygiene.
- Arbeitsschutz und Anlagensicherheit
- Risikomanagement (Steuerung von operativen, finanziellen und Compliance-Risiken)
- Compliance Management (Unterstützung bei der Einhaltung gesetzlicher und anderer Anforderungen)
- Internes Kontrollsystem (In die Aufbau- und Ablauforganisation integrierte IKS-Punkte)



**➔ Gegenstand von Prüfungen oder Zertifizierungen durch unabhängige Dritte!**

# >> DIE GRUNDSÄTZE (NORMFORDERUNGEN) DES QUALITÄTSMANAGEMENTS NACH ISO 9001:2015

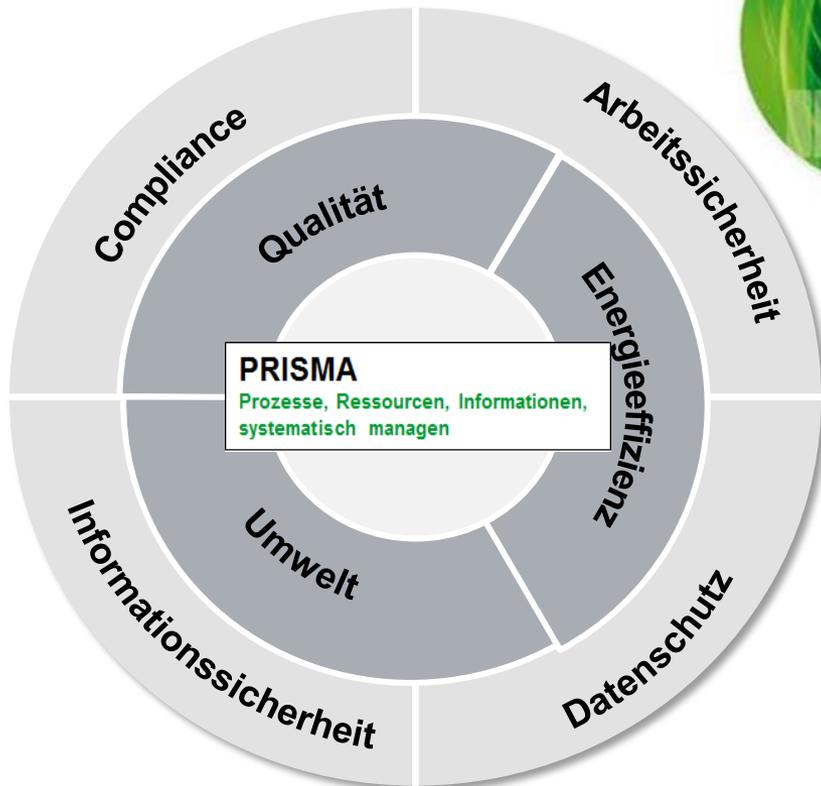
Abschnitte	Themenbereiche	Änderung
1 Anwendung	Anwendung	Keine
2 Normative Verweise	Normative Verweise	Keine
3 Begriffe	Begriffe	Neue Begriffe, Änderungen und Klarstellungen
4 Kontext der Organisation	Umfeld der Organisation Prozessorientierter Ansatz 	Neue Anforderungen
5 Führung	Führung	Ergänzungen, Streichungen, Klarstellungen: Ausrichtung an Geschäftsprozessen, kein Bauftraggeber der obersten Leitung gefordert
6 Planung für das QMS	Umgang mit Chancen und Risiken Planung von Änderungen 	Neue Anforderungen
7 Unterstützung	Wissen Dokumentierte Information 	Neue Anforderungen
8 Betrieb	Produktion und Tätigkeiten nach Lieferung 	Neue Anforderungen
9 Bewertung der Leistung	Leistungsindikatoren Managementbewertung 	Geänderte Anforderungen
10 Verbesserung	Ständige Verbesserung	Ergänzungen, Streichungen, Klarstellungen: Entfall von Vorbeugungsmaßnahmen



# >> DAS MANAGEMENTSYSTEM PRISMA



Das integrierte Managementsystem PRISMA der InfraserV Höchst Gruppe bildet die Aufbau- und Ablauforganisation sowie viele weitere Anforderungen in einem System ab



# >> DIE 4 QUADRANTEN DER STARTSEITE (EINSTIEGSBILD)

Prozesslandkarte



Prozesslandkarte der ISH-Gruppe mit Management-, Geschäfts-, und Unterstützungsprozessen

Infraser serv Höchst Gruppe und übergeordnete Regelungen



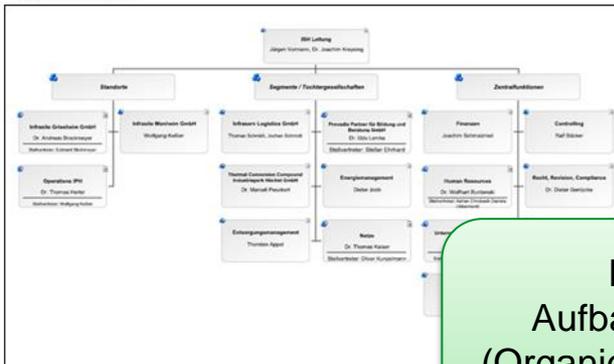
Geltungsbereich ISH-Gruppe mit übergeordneten Regelungen und Beschreibungen

Mein Bereich



Persönliche Einstiegsseite in Abhängigkeit des angemeldeten Benutzers (Single Sign On)

Organisation



Komplette Aufbauorganisation (Organigramme) der ISH-Gruppe

# >> REGELN FÜR DIE BESCHREIBUNG VON PROZESSEN VERBINDLICH FESTLEGEN



- Eindeutige Begriffsdefinitionen
- Eindeutige Rollendefinitionen
- Kennzahlendefinitionen
- Gibt die „Leitplanken“ für Prozessmanagement vor

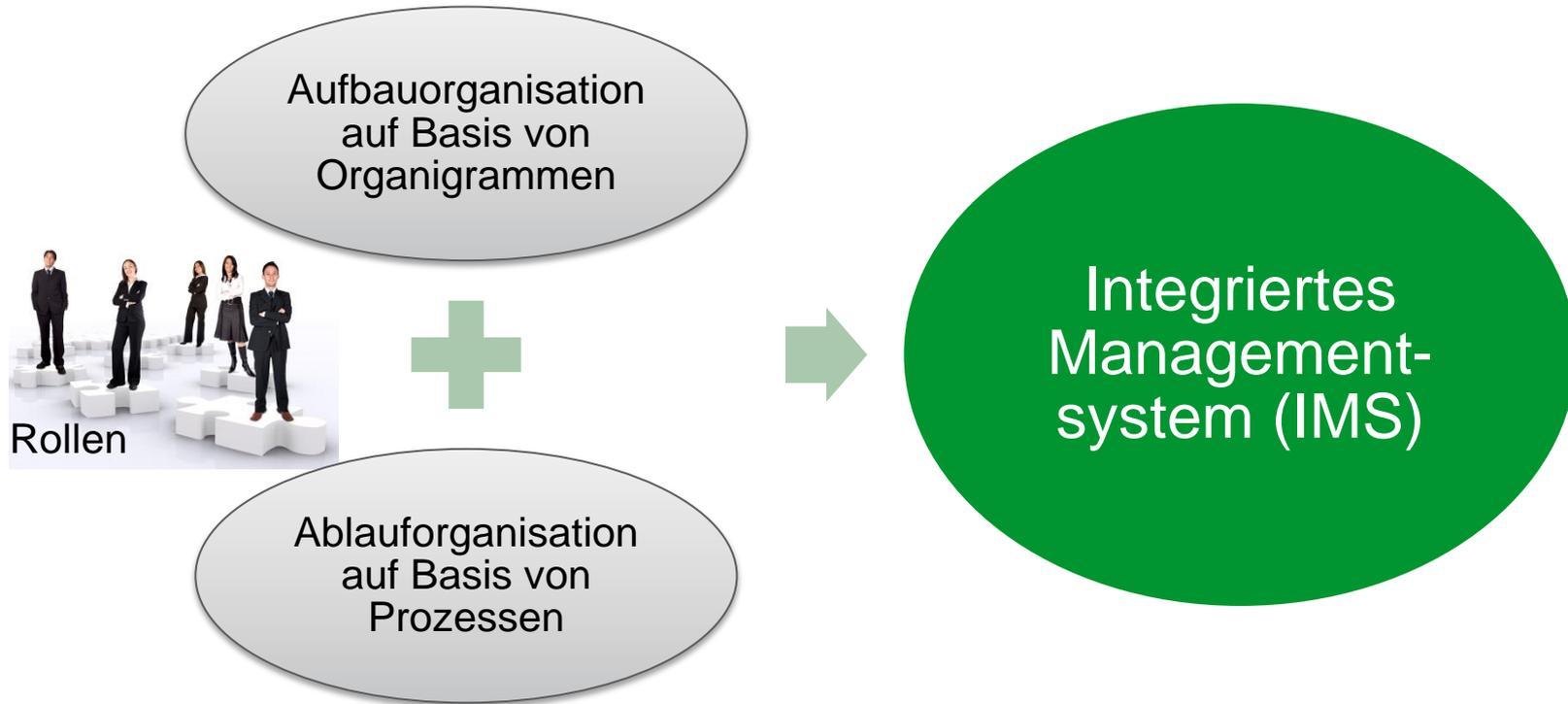
- Verbindliche Standards für alle Modellierer der ISH
- Notation gemäß BPMN\*
- Swimlanes nutzen
- Beschreibung der notwendigen Arbeitsschritte
- Umsetzung mit GPM-Tool „AENEIS“ der Intellior AG

		PRISMA Managementplan der Intellior Hotel Gruppe	Teil ISH MP 3.1 Datum: 13.05.2016 Freigegeben: 23.05.2016 Rev. Index: 3
ISH MP 3.1 Prozesse gestalten, implementieren und leben			
ISH MP 3.1 Prozesse gestalten, implementieren und leben			
Erstellt	Geprüft	Freigegeben	
Name: Boller, Brigitte, Infraseriv-Höchst	Name: Hientzsch, Bernd, Infraseriv-Höchst	Name: Vormann, Jürgen, Infraseriv-Höchst	
Datum: 13.05.2016	Datum: 13.05.2016	Datum: 23.05.2016	

		Kennzahlensteckbrief
PRISMA Managementplan der Intellior Hotel Gruppe	SMT-GP-02 Zutritt zum IPH und Verlassen des IPH kontrollieren	
Beschreibung der Kennzahl Planstellenabdeckung	Es wird festgehalten, inwiefern die SOLL- Mitarbeiterzahl von der IST- Mitarbeiterzahl abweicht	
Kritischer Erfolgsfaktor Durch ergriffen von Maßnahmen soll der Differenzwert zwischen SOLL- und IST- Mitarbeiterzahl Faktor "0" sein	Adressat Leiter Gefahrenabwehr / Prävention	
Zielwert 0	Toleranzwert (oberer/lunterer Engpassgrenze) 0	
Eskalationsregel Meldung an Leitung US	Verantwortlich für Zielwert, Toleranzwert, Eskalationsregel und Gültigkeit Leiter Tor-/Strafendienst	
Datenquellen Statistik aus Tabelle	Termen der nächsten Überprüfung der Kennzahlendefinition 30.04	
Messverfahren Soll / Ist Dienstbuch	Messfrequenz Kontinuierlich	
Verantwortlich für Messverfahren Leiter Tor-/Strafendienst	Berechnungsweg Statistik führen	
Darstellung und Berichterstattung Monatlich	Darstellung Tabellarisch in Access	
Verantwortlich für Darstellung Schichtleitung WS II	Berichterstattung Monatlich	

\*BPMN = Business Process Modelling Notation

## >> DIE VERBINDUNG ZWISCHEN ABLAUF- UND AUFBAUORGANISATION ÜBER ROLLEN



☞ **Einem Mitarbeiter werden Rollen zugeordnet, Rollen werden für die verbindliche Zuordnung von Aufgaben in Prozessen genutzt. Das ist die Schnittstelle zwischen den beiden Basiskomponenten.**

# >> MIT PRISMA DAS UNTERNEHMEN MANAGEN!

Der weite Weg vom  
einem elektronischen  
Managementhandbuch  
zu einem  
Managementsystem für  
das gesamte  
Unternehmen!

## PRISMA 3.0

- iCMS
- Benutzerfreundlichkeit
- Audittool

## PRISMA 4.0

- Neue Struktur
- Aufbauorganisation
- HR-Synchronisation
- Abbildung IKS
- Betriebl. Regelwerksliste

## PRISMA 5.0

- Dokumentenlenkung
- Einstiegsbilder/Sichten
- Rollenmodell
- Risikomanagement

### Weitere Anforderungen

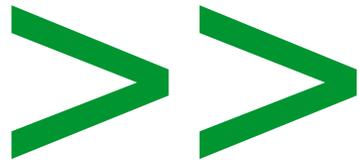
- Tool für IKS-Prüfungen
- Prozesse ↔ IT-Applikationen
- Verfahrensregister (BDSG)

2012

2013

2014

2015



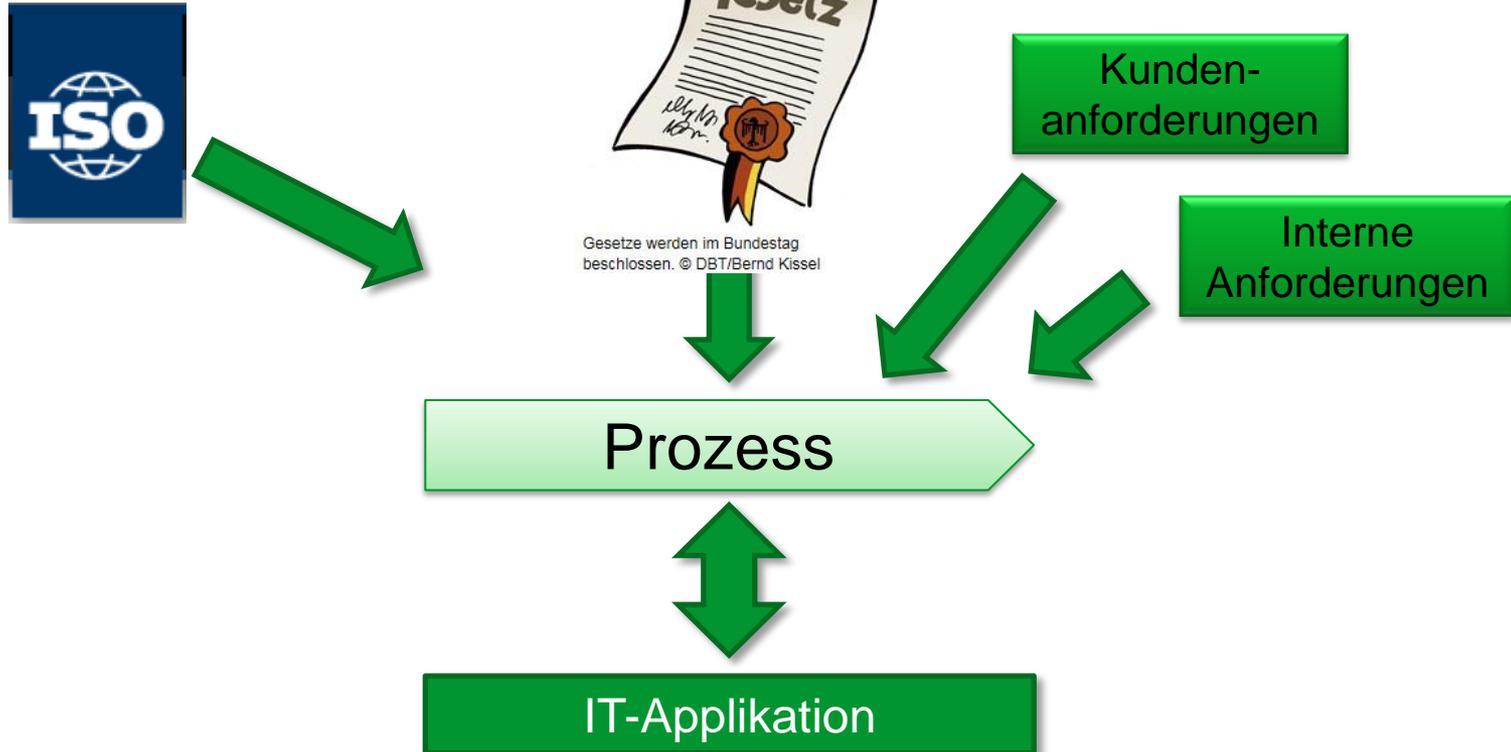
Infraseriv Höchst

Das IMS PRISMA und Prozessmanagement

Prozesse ↔ IT

Optimales IT-Setup

# >> ANFORDERUNGEN UND WECHSELWIRKUNG PROZESSE ↔ IT-APPLIKATIONEN

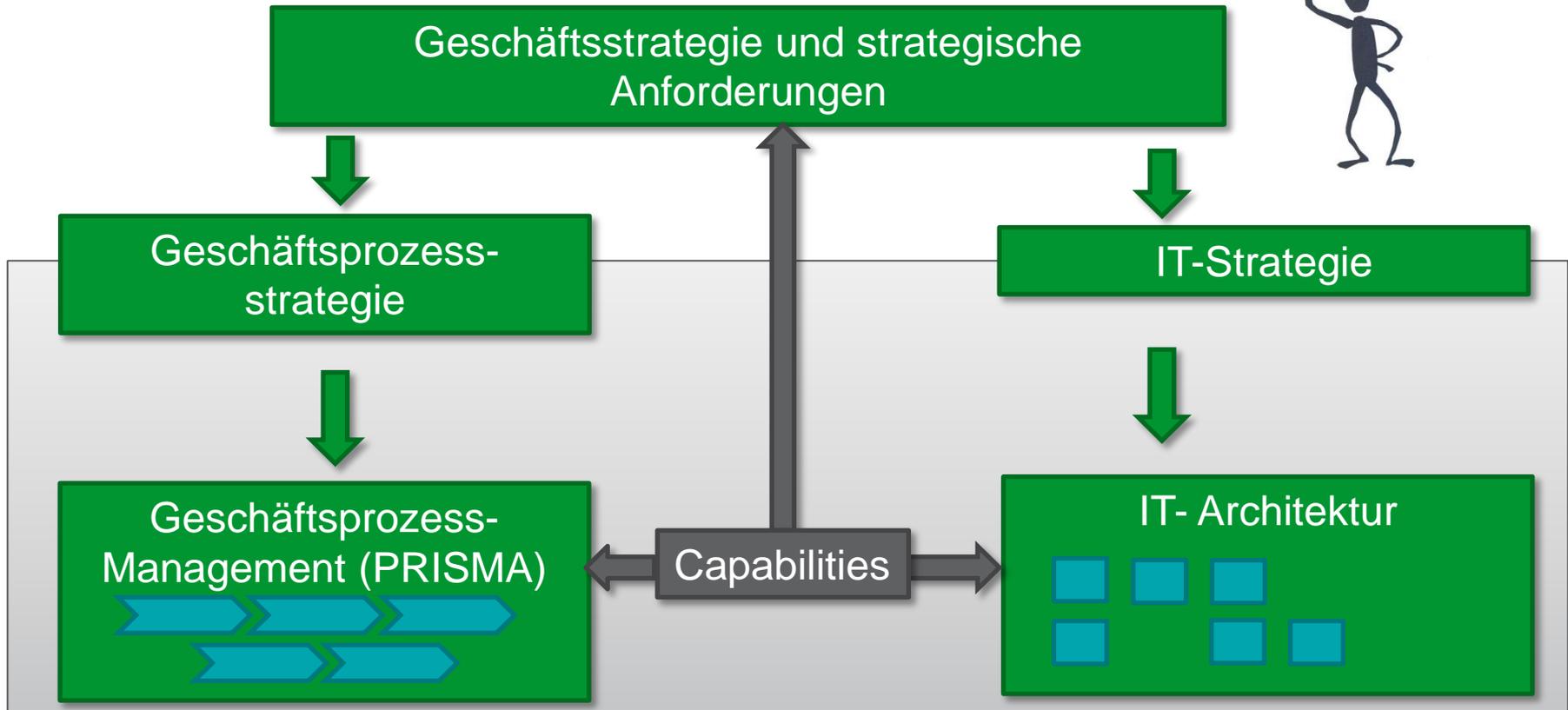


Bilden Workflows zu Prozessen ab und müssen geeignet sein die Anforderungen einzuhalten

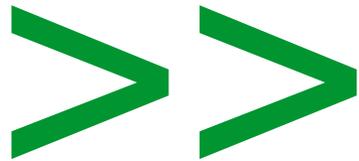
- Fragestellungen:
- Passt der Workflow zum Prozess?
  - Sind Prozess und Workflow effizient?

- Nutzen:
- Beitrag zu Compliance
  - Beitrag zum kontinuierlichen Verbesserungsprozess (KVP)
  - Risikobasierter Ansatz

# >>KERNFRAGE: WIE PASST UNSERE IT-SYSTEMLANDSCHAFT ZU UNSEREN PROZESSEN??



Zur Beantwortung der Frage müssen BPM und IT-Architektur zusammengebracht werden



Infraseriv Höchst

Das IMS PRISMA und Prozessmanagement

Prozesse ↔ IT

Optimales IT-Setup

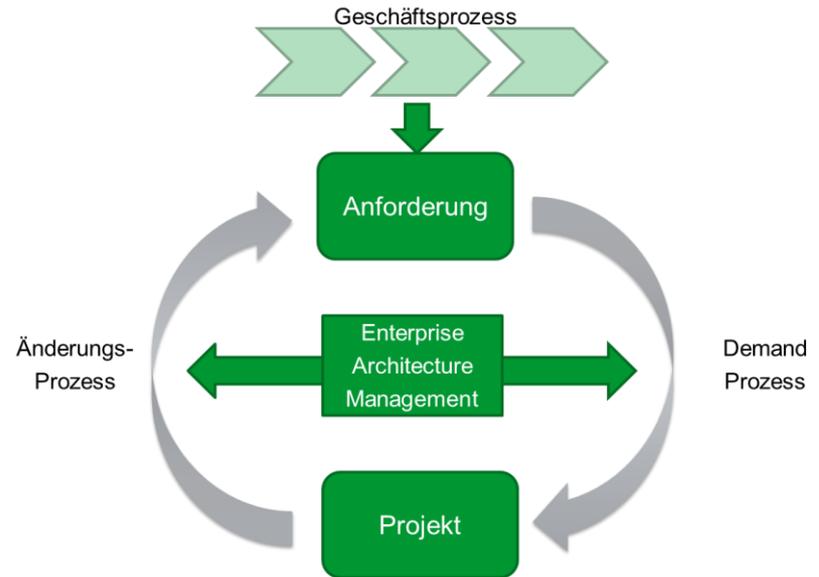
# >> WAS WAREN DIE HERAUSFORDERUNGEN?

## Hohe Anzahl unterschiedlicher Geschäftsprozesse und breites Spektrum an IT-Anwendungen

- 450 Anwendungen für 600 Prozesse

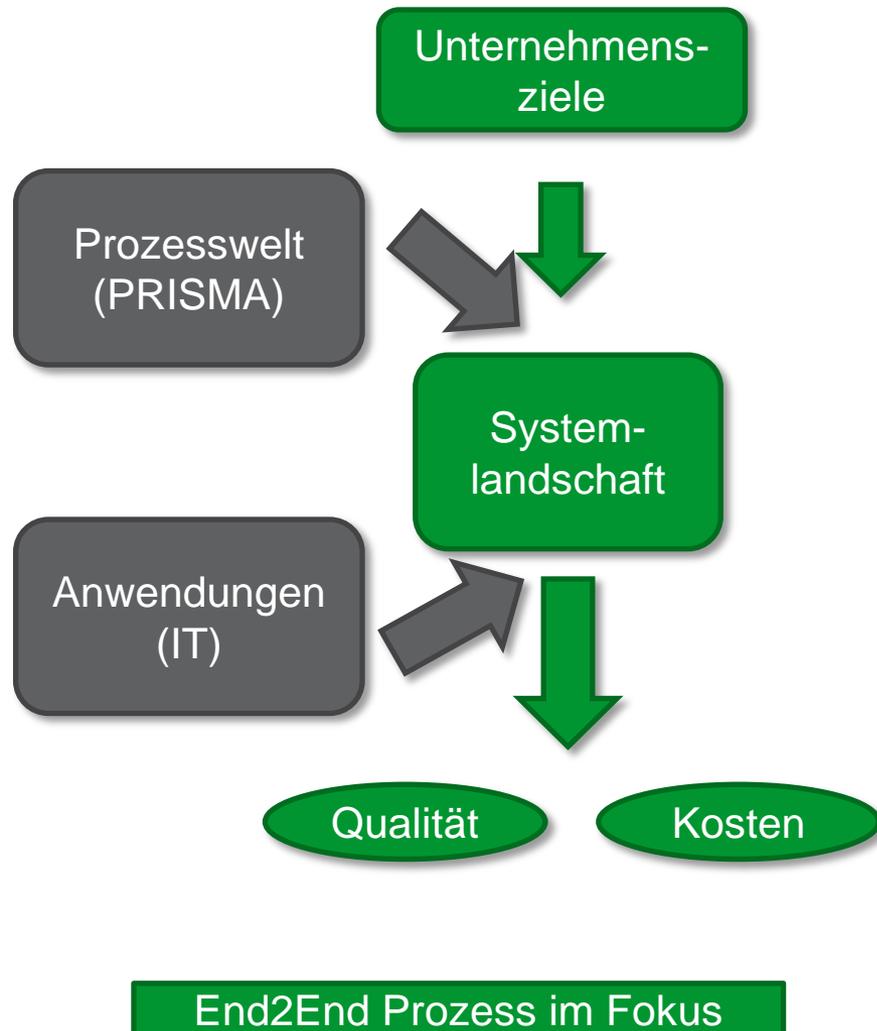
## Mangelnde Transparenz der Systemlandschaft

- Welcher Prozess verwendet welche Anwendung?
- Welche Prozesse sind bei einem Ausfall einer Komponente betroffen?
- Gibt es Konsolidierungspotential?
- Stimmen Risiko und Service Level?
- Welche Anwendungen sind strategisch?



Einbindung aller Stakeholder als wichtiger Erfolgsfaktor

## &gt;&gt; WIE SIND WIR VORGEANGEN?



## 1. Erfassung der IST-Systemlandschaft

- Erfassung und Prozesszuordnung

## 2. Standortbestimmung

- Analyse des Betriebs- und Projektaufwands
- Analyse der wesentlichen Treiber der Anwendungsarchitektur

## 3. Umfeldanalyse

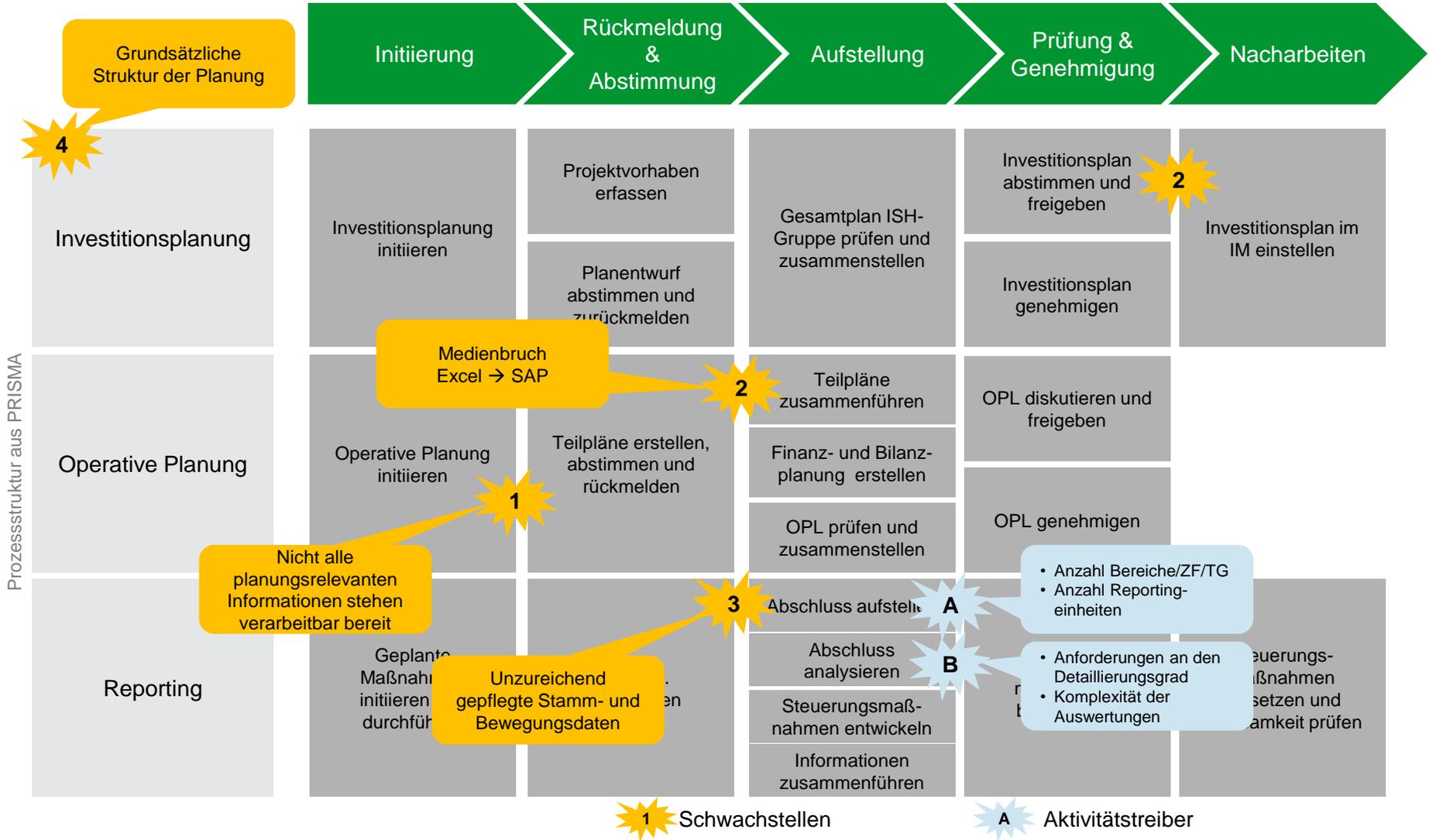
- Definition kritischer Erfolgsfaktoren
- Analyse und Priorisierung der Geschäftsprozesse
- Ermittlung der Prozesse mit größtem Wertpotential

## 4. Prozessanalyse

- Gibt es Medienbrüche, Schnittstellen, Prozessschwächen etc.?
- Bewertung hinsichtlich einiger Qualitätsmerkmale (z.B. Prozessreife, Automatisierungsgrad etc.)

## 5. Ergebnispräsentation

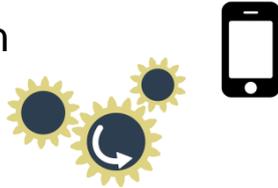
# >>PROZESSE UND DEREN AKTIVITÄTSTREIBER - BEISPIEL FÜR EINE HEATMAP AUF BASIS PRISMA



## >>DIE ERGEBNISSE AUS DER ANALYSE

### Einsparpotentiale durch Prozessvereinfachung und Konsolidierung

- Komplexitätsreduktion / Konsolidierung von Anwendungen
- Abbau von Medienbrüchen
- Prozessautomatisierung



### Einsparungen / ROI

- 2/3 der Einsparungen als Produktivitätsverbesserung
- 1/3 ist direkt ergebniswirksam

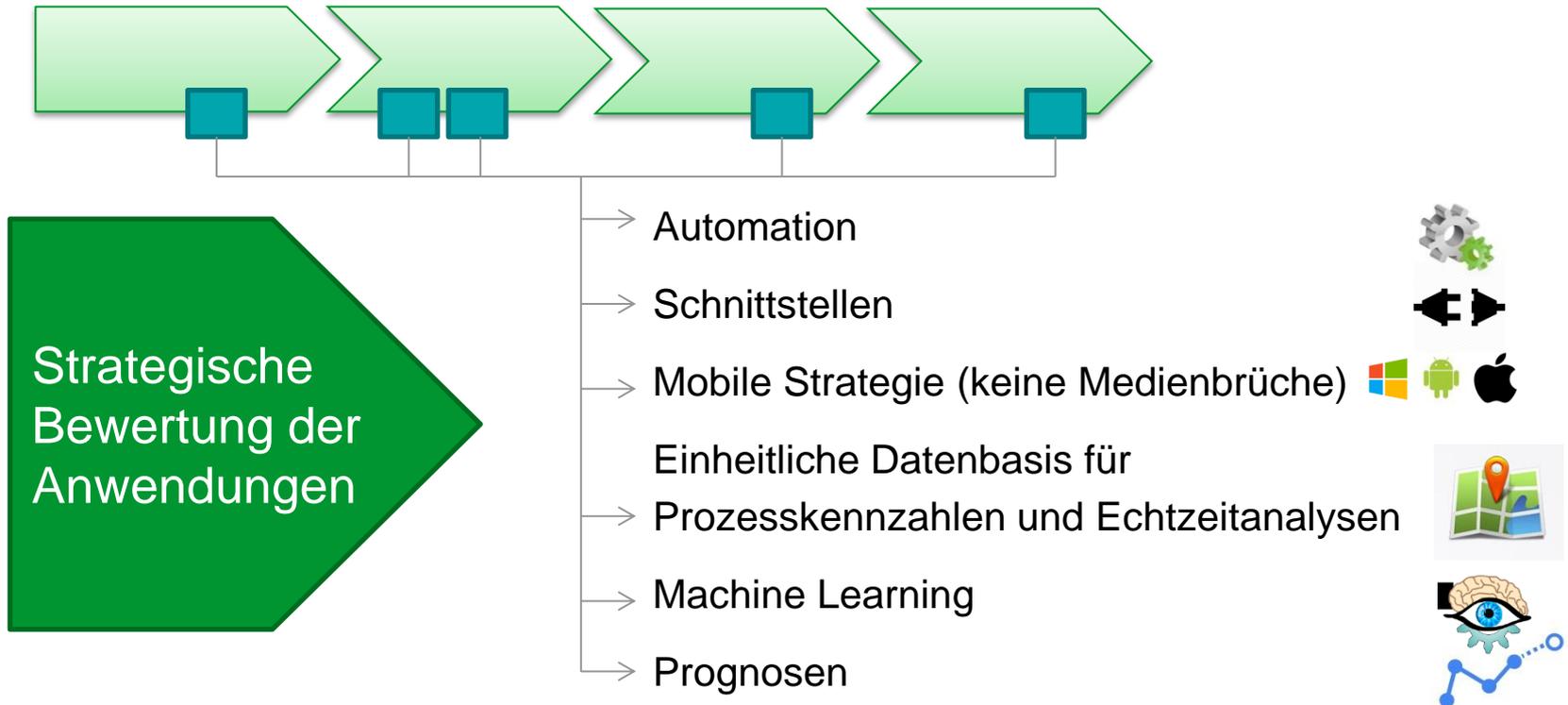


### Weitere Ergebnisse

- Komplette Erfassung der Systemlandschaft
- Strategische Bewertung der Anwendungen
- Schwachpunkt und Risikoanalyse
- Bewertung der Service Level

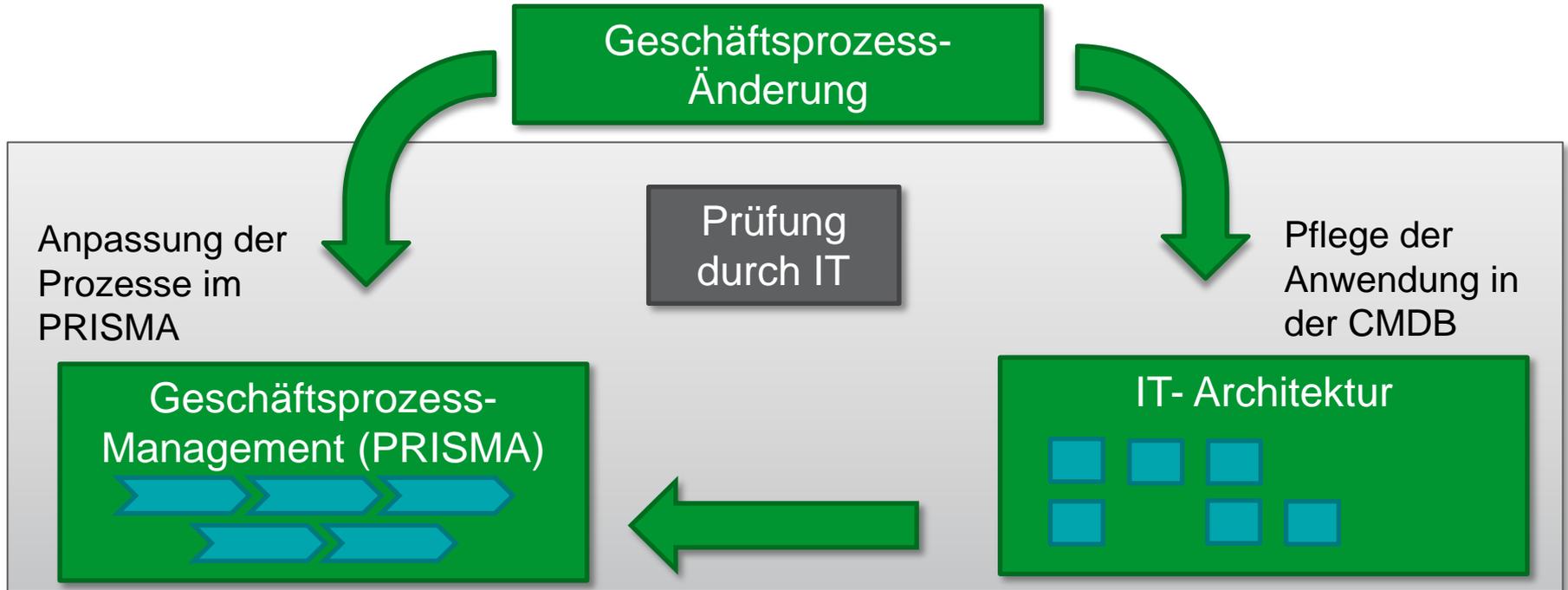
Ergebnisse der Analyse sind Basis für ein nachhaltiges Enterprise Architecture Management

## Vollständige Erfassung des End-to-End Prozesses



**Kenntnis der Prozess- und Systemlandschaft ist ideale Voraussetzung für weitere Digitalisierung**

# >>WIE GEHT ES WEITER? - VERBINDUNG CMDB MIT PRISMA



Anbindung CMDB (=Anwendungen) mit PRISMA



Welche Anwendungen werden in welchem Prozess genutzt?

Wie sieht die Architektur hinter der Anwendung aus?

**Ziel: Reduktion der Komplexität**



# >> VIELEN DANK FÜR IHRE AUFMERKSAMKEIT



**Jens Jarick**

**Leiter Prozessexperten  
Service Center IT**

Infraserv GmbH & Co. Höchst KG · Industriepark Höchst · C 584 · 65926 Frankfurt am Main  
T +49 69 305-2425 · F +49 69 305-982425 · M +49 172 6930096  
jens.jarick@infraserv.com · www.infraserv.com · www.industriepark-hoechst.com



**Bernd Hientzsch**

**Managementbeauftragter & Prozessmanagement-  
Koordinator  
Recht, Revision, Compliance**

Infraserv GmbH & Co. Höchst KG · Industriepark Höchst · D 706 · 65926 Frankfurt am Main  
T +49 69 305-2585 · F +49 69 305-982585 · M +49 172 652594  
bernd.hientzsch@infraserv.com · www.infraserv.com · www.industriepark-hoechst.com

