

Kunden Sonderwünsche mit **T!M – Task In Motion** im Griff!

Traumwagen...

..dieser Begriff hat für die Kunden von Tanja Mair eine ganz besondere Bedeutung. Was sie von der **BMW M GmbH in Garching** bei München erwarten ist die Erfüllung automobiler Wünsche, die alles andere als alltäglich sind. Seit August 2010 wird der Prozess der Sonderwunschanfragen mit **T!M – Task In Motion** gesteuert und gelebt.

Prozesse leben mit **T!M – Task In Motion**

Klare Aufgabenverteilung, höhere Datenqualität und bessere Transparenz.

Mehr als 1.200 Sonderwünsche werden pro Jahr bei BMW M realisiert. Diese sind immer individuell.

„Wir hatten hier zum Beispiel Kunden, die haben ihr eigenes Holz mitgebracht, das dann für die Innenverkleidung verbaut wurde. Oder ein Fischfabrikant, der Lachsleder für die Innenverkleidung dabei hatte“, erinnert sich Mair.

Geschäftsbereich BMW Individual hat sich auf genau diese anspruchsvolle Klientel spezialisiert. Die Fahrzeuge, die das Werk für diese Kunden verlassen, sind Unikate. Derart individuelle Kundenwünsche bedürfen auch besonders individueller Prozesse.

„Wir brauchen extreme Flexibilität“, sagt Mair. „da sich die Abläufe innerhalb der Prozesse jederzeit ändern können.“

Zudem müssen diese Sonderprozesse mit allen Beteiligten aus unterschiedlichen Bereichen abgestimmt werden. Gerade bei abteilungsübergreifenden Prozessen vereinfacht **T!M – Task In Motion** die schnelle Zusammenarbeit.

„Gemeinsam modellierte Prozesse werden direkt aus den Fachbereichen heraus angestoßen und die Aufgaben automatisch an die einzelnen Abteilungen oder Fachbereiche verteilt. Der Prozessowner hat stets auf Knopfdruck den Überblick, wo der Prozess gerade steht, wer daran beteiligt ist, und wie viel Zeit noch für die weiteren Arbeitsschritte zur Verfügung steht“, erklärt Danny Schaarmann, Geschäftsführer der T!M Solutions GmbH.



Von der Excel-Checkliste zum gelebten Prozess

Prozessaufnahme in Projekten oft ein Schlüssel zum Erfolg.

Schon bei der Modellierung der Prozesse findet häufig eine Optimierung statt.

„Dies liegt daran, dass man sich intensiv mit dem Gesamtprozess auseinandersetzt und sich immer die Frage stellt: Können die einzelnen Aufgaben parallel stattfinden oder ist die Erledigung einer Aufgabe die Voraussetzung dafür, dass ein anderer weiterarbeiten kann?“, erläutert Schaarmann.

Durch die Modellierung wird ein fester Ablauf sichergestellt und eine lückenlose Dokumentation ermöglicht. Die weiterführenden Links in die entsprechenden Applikationen oder Dokumente gewährleisten, dass alle Prozessbeteiligten schnellen Zugriff auf die richtigen Daten haben.

Herausforderungen im Prozessmanagement

Das Prozessmanagement stand vor der Einführung von **T!M – Task In Motion** vor großen Herausforderungen. Jeder Bereich hatte seine eigenen Aufzeichnungen und Datenablage. Dabei wurden Excel-Listen und Access-Datenbanken verwendet. Vieles wurde so mehrfach erfasst und war nicht miteinander verknüpft. Dies führte zu Doppelarbeit und unterschiedlichen Informationsständen.

Der Vertrieb, der dem Kunden gegenüber Auskunft geben wollte, musste die Informationen von den unterschiedlichen Stellen einsammeln und zusammenführen. Eine der zentralen Herausforderungen war es daher, die Fachbereiche Vertrieb, Entwicklung, Einkauf und Controlling zu koordinieren. *„Es gab keinen klaren Prozessowner“, erinnert sich Mair.*

Gemeinschaftlich entwickeltes Projekt

Rückblickend ist für Mair vor allem auch entscheidend, dass der Prozess von allen Fachbereichen gemeinsam entwickelt und modelliert wurde.

Rasche und nachhaltige Ergebnisse konnten in Workshops gemeinsam entwickelt werden. Durch die Beteiligung aller Fachbereiche waren sämtliche notwendigen Informationen so stets verfügbar. Auch die Zusammenarbeit mit der TIM Solutions GmbH ist laut Mair für den schnellen Erfolg von zentraler Bedeutung gewesen. *„Vom ersten Termin an hatten wir ein sehr gutes Verhältnis und es gab für alle unsere Fragen immer einen Ansprechpartner.“* Anforderungen seitens BMW seien laut Mair umgehend umgesetzt worden.

Vom ersten Termin an hatten wir ein sehr gutes Verhältnis und es gab für alle unsere Fragen immer einen Ansprechpartner.

Return on Investment nach dem ersten Durchlauf

Oft werden Veränderungen in Systemen am grünen Tisch entschieden, extern entwickelt und die betroffenen Mitarbeiter dann vor vollendete Tatsachen gestellt. Später wundern sich die Verantwortlichen dann, wenn solche Projekte scheitern. Bei der Einführung von **T!M – Task In Motion** setzte man bei der **BMW M GmbH** auf eine andere Strategie. *„Das ist ein von Anfang an gemeinschaftlich entwickeltes Projekt“, betont Mair.*

Eine breite Akzeptanz bei allen Beteiligten ist die Grundlage für den Erfolg eines solchen Projekts. Daher war wichtig, dass *„es niemandem vor die Nase gesetzt wurde“, so Mair.*

Mit T!M – Task In Motion gewinnen

„T!M – Task In Motion ist für uns die Ideallösung“, freut sich Tanja Mair heute. Vor allem überzeugt hat sie auch, wie schnell das Projekt schließlich umgesetzt war. „Schon nach kurzer Zeit war T!M – Task In Motion eingeführt und einsetzbar. Ich hatte eigentlich vermutet, dass ein solcher Prozess viel länger dauert.“ Die schnelle Einführung von T!M – Task In Motion hat natürlich auch Auswirkung auf die Kosten.

Und so kann Mair zufrieden feststellen, dass schon nach einem Projekt-Durchlauf der Return on Investment erreicht war. Wichtiger für die BMW-Projektleiterin jedoch ist, was sich seit der Einführung der Workflow-Lösung bereits positiv verändert hat.

T!M – Task In Motion ist für uns die Ideallösung

„Wir haben heute eine klare Aufgabenverteilung, höhere Datenqualität und eine bessere Transparenz.“ Und der Kunde freut sich über kurze Auskunftszeiten. „Der Vertrieb hat T!M – Task In Motion sehr begrüßt“, weiß Mair.

Endlich gäbe es ein zeitsparendes System, so das Urteil der Kollegen im Verkauf. **T!M – Task In Motion** bündelt Knowhow und liefert der **BMW M GmbH** neue Auswertungsmöglichkeiten.

Im Zuge des Projekts wurden interne Prozessabläufe optimiert und verändert. Bestimmte Prozessschritte konnten somit auch weiterentwickelt werden. Allesamt gute Beispiele, wie die moderne Abwicklung eines Workflows funktionieren kann

„Wir haben durch die Einführung von T!M – Task In Motion nur gewonnen“, so das Fazit von Tanja Mair. „Es hilft uns auch intern, die Wahrnehmung und Bedeutung des Fachbereichs zu demonstrieren. Und genauso, wie wir individuell Produkte anbieten und mit dem Kunden umgehen, genauso funktioniert dies jetzt mit unserem Prozess.“



T!M Solutions GmbH

Obere Domberggasse 7
85354 Freising
T: +49 (0) 8161 97 60 100
kontakt@tim-solutions.de