



## Product Lifecycle Prozesse mit **T!M – Task In Motion** in der Spur!

### Professionelles Management von Produkt-Lebenszyklen bei der Swisscom IT Services AG

Von der Bereitstellung über den Betrieb bis zur Entsorgung – die Swisscom IT betreut die Hardware ihrer Kunden über den gesamten Produktlebenszyklus. Die damit verbundenen **Prozesse** sind hochkomplex – **viele Aktivitäten, viele Mitarbeiter** und **viele Schnittstellen** und damit eine große Gefahr, dass Fehler unterlaufen. Vor einem Jahr traf man deswegen die Entscheidung, ein **Workflow-Tool** einzusetzen. Die Wahl fiel auf den Taskmanager **T!M - Task In Motion** von der TIM Solutions GmbH.

#### Die Ausgangssituation

*„Wir sind gestartet mit dem Ziel, unsere Prozesse zum Management der Produkt-Lebenszyklen schneller und weniger bürokratisch zu machen“, erklärt Jörg Lohmann, Produkt Manager bei der Swisscom IT. „Dann ist uns aufgefallen: es hakt immer an den Schnittstellen. Da denkt der vorhergehende, es ginge schon weiter, während der nächste meint, es wäre noch nicht so weit.“ Um dies zu vermeiden wurde zunächst eigens ein Projektleiter als zentrale Koordinationsstelle eingesetzt. „Es wurde aber schnell klar, dass wir für solche simplen Tagesabläufe keinen Projektleiter brauchen sondern einen automatisierten Workflow.“*

#### Die Lösung

Die Lösung **T!M - Task In Motion** ist ein so genanntes Meta-Workflow-System, dessen Basis die grafische Darstellung des jeweiligen Prozessablaufs ist. Mit Hilfe eines Modellierungsprogramms werden der optimale Prozessablauf, die Zuständigkeiten und Zeitfenster festgelegt. Die einzelnen Aufgaben sind in diesem Modell mit den jeweils benötigten Dokumenten und Systemen verknüpft. Für die Prozessanwender wird damit der Zugriff auf Dokumente und Programme schnell und eindeutig möglich.

**T!M - Task In Motion** arbeitet mit **punktgenauen Verfahrensanweisungen**, so dass **jeder beteiligte Mitarbeiter** sich an den **vorher definierten Ablauf** hält. Ein **To-do-Client** unterrichtet **per RSS** den jeweils **verantwortlichen Mitarbeiter** genau über die **Schritte**, die für ihn **als nächstes zu nehmen** sind.

Ist eine Aufgabe erledigt wird auch diese Information elektronisch übermittelt, die im Prozessmodell folgende Fachabteilung bzw. der folgende Mitarbeiter wird zum nächsten Prozessschritt aufgefordert.

**Der Schlüssel war auch hier: Einfachheit**



## Der Projektpartner

Nach der Entscheidung der Produktmanager der Swisscom IT, **T!M – Task In Motion** als Tool zur Steuerung der Lifecycle Prozesse zu testen, wurde ein Termin vereinbart, um den Prozess gemeinsam mit den Teamleitern durchzugehen und abzubilden. „Dass dieser riesenlange Prozess, den wir vorher in 20 Stunden durchdiskutiert hatten, der 4 DinA4 Seiten lang ist, dann innerhalb eines Tagesworkshops komplett abgebildet wurde, hat uns schon beeindruckt. Auch weil es uns zeigte, dass das Ganze für uns selbst später genauso einfach zu handhaben sein wird.“

Nachdem der Lifecycle Prozess modelliert war, wurde **T!M - Task In Motion** einer Feuerprobe unterzogen: das Tool wurde dem gesamten betroffenen Team der Swisscom IT, knapp 20 Mitarbeitern, durch die T!M Solutions GmbH präsentiert. „Danach kam die Frage an alle, ob es dieses Tool sein kann, und die Antwort war ganz klar: Ja. Einstimmig.“ Der Schlüssel war auch hier: Einfachheit.

Die Einrichtung und Anpassung eines Prozessmodells ist mit **T!M - Task In Motion** dank neuer und einfacher Methoden kein IT-Projekt mehr, die IT-Abteilung kann somit entlastet werden. Die Modellierung kann stattdessen unmittelbar aus der Fachabteilung heraus passieren, die den selbst modellierten Prozess leben wird.

## **F**ür die Prozessanwender bedeutet der Einsatz von **T!M - Task In Motion** eine deutliche Entlastung

*„Wenn wir einen neuen Prozess wollen, können wir ihn jetzt direkt starten oder jederzeit wieder ändern“, sagt Jörg Lohmann.*

Schnelles Reagieren, kostengünstiges Redesign und somit eine kontinuierliche Verbesserung der Geschäftsprozesse sind mit **T!M – Task In Motion** ungekannnt schnell und aufwandsarm umsetzbar.

Darüber hinaus ermöglicht es **T!M - Task In Motion**, parallel verschiedene Prozessversionen zu leben. Dies ist insbesondere bei langen Prozessdurchlaufzeiten wie denen des Product Lifecycles interessant, weil sich häufig zum Zeitpunkt einer Prozessänderung viele Instanzen noch mitten im Durchlauf befinden. Von der Beauftragung der T!M Solutions GmbH an dauerte es weniger als eine Arbeitswoche, bis das Tool bei der Swisscom IT einsatzbereit war, berichtet Lohmann. „Das ist wirklich sehr sehr schnell.“ Der einfache Umgang mit dem Tool machte auch aufwändige Schulungen bei der Einführung überflüssig. „Wir wollten keine Lösung, wo wir erstmals neues Know-how aufbauen müssen.“



Mittlerweile nutzt das Unternehmen **T!M - Task In Motion** nun schon über ein halbes Jahr, und ist mit den Ergebnissen sehr zufrieden. „Die Eskalationen haben abgenommen“, berichtet Lohmann, „außerdem können wir Ressourcen, die vorher mit der Schnittstellen-Koordination beschäftigt waren, nun für qualifiziertere Aufgaben einsetzen.“

## **V**on der Beauftragung bis zum Live-Betrieb dauerte es weniger als eine Arbeitswoche

Dass der Einsatz von **T!M - Task In Motion** bei der Swisscom IT ausgeweitet werden wird, steht bereits fest. Zum einen hat man den gesamten Verkaufsprozess im Visier. „Hier steckt unserer Meinung nach ein hohes Potential für **T!M - Task In Motion**. Wir könnten dort sofort unsere über 100 Salesmanager an dieses Tool anbinden und diese könnten dann ihre gesamte Angebotsstellung direkt mit **T!M - Task In Motion** machen, statt sie mit ihrem Projektleiter abzuwickeln.“

Und auch für den Bereich der Stammdatenpflegeprozesse ist der Einsatz von **T!M - Task In Motion** geplant. „Das ist ganz klar im Fokus, da es sich hier um Massenprozesse handelt, für die sich **T!M - Task In Motion** bestens eignet.“



**T!M Solutions GmbH**

Obere Domberggasse 7  
85354 Freising

T: +49 (0) 8161 97 60 100  
kontakt@tim-solutions.de