



700 Endbenutzer

400 Prozessmodule

1 BPMN 2.0
Prozesslandschaft

PROZESSE IM GRIFF – BASIS FÜR QUALITÄTSFÜHRERSCHAFT GELEGT

Wincasa löst das bestehende Prozessmanagementsystem mit der BPM Suite von AXON IVY ab. Mit der Dokumentation und Publikation der Prozesse beginnend, legt damit einer der erfolgreichsten Schweizer Immobilien-Dienstleister das Fundament für ein zukunftsgerichtetes BPM – eine Grundvoraussetzung für die Optimierung der Dienstleistungsqualität.

Um Aufgaben korrekt und gleichzeitig effizient zu erledigen, müssen die Geschäftsprozesse dokumentiert und die Inhalte für die Mitarbeitenden einfach auffindbar sein. Im Rahmen der Qualitätssteigerungsstrategie entschied die Geschäftsleitung von Wincasa, ein fortschrittliches BPMS (Business Process Management System) zu implementieren. Das übergeordnete Ziel der Qualitätsoptimierung konnte mit dem bestehenden System nicht mehr erreicht werden. Die Eigenentwicklung wurde über die Jahre punktuell erweitert. Es fehlte jedoch die abteilungsübergreifende Sicht auf die Prozesse, und technologisch stiess sie an ihre Grenzen. Ebenso vermisste man eine grafische Visualisierung und einen top-down Approach. Die Lösung war stark textbasiert und verfügte teilweise nicht über die entsprechenden Suchfunktionen. Wincasa war überzeugt, dass durch eine zielgerichtete Navigation in der Prozesslandkarte zudem der motivierte Einsatz durch die Mitarbeitenden sowie die Effizienz zu steigern wären.

Leicht bedienbar und zukunftsgerichtet

Im Sommer 2012 startete die bei der IT-Abteilung angesiedelte Projektleitung mit den internen Vorbereitungen, definierte ein Konzept mit den wichtigsten Anforderungen und begann mit der Evaluation der Anbieter. «AXON IVY überzeugte uns in der Summe aller Anforderungen. Besonders aber war es die hervorragende Usability und die Fokussierung auf die Spezifikationssprache BPMN 2.0, welche wir teilweise bei den anderen Anbietern vermissten», sagt Sandro Pfammatter, Leiter Informatik bei Wincasa. Denn Pfammatter ist sich sicher: «BPMN 2.0 erlaubt uns nicht nur eine standardisierte Modellierung und Dokumentation der Geschäftsprozesse, sie ist auch Voraussetzung für eine spätere Anbindung an die IT im Rahmen eines technischen BPM.» Schliesslich hätte auch die Art und Weise der Zusammenarbeit während der Evaluationsphase eine Rolle für den Entscheid zugunsten von AXON IVY gespielt: «Unsere Fragen wurden ernst genommen. Wir hatten nicht bloss einen Lieferanten, sondern einen echten Partner gefunden.»



«Weil die AXON IVY Lösungen auch die neusten technischen Standards erfüllen, steht einem späteren Schritt Richtung Automatisierung ausgewählter Prozesse und einer weiteren Optimierung der Dienstleistungsqualität nichts im Wege.»

PROJEKTZIELE:

- Optimierte Dienstleistungsqualität
- Dokumentierte Geschäftsprozesse
- Abteilungsübergreifende Sicht auf die Prozesse
- Grafische Visualisierung und zielgerichtete Navigation

Nur kleine Anpassungen nötig

Im März 2013 begann man mit der Detailspezifikation. Es wurden die Methodik festgelegt und die Kundenbedürfnisse genau unter die Lupe genommen, sodass zu Beginn der Realisierungsphase klar definiert war, welche Customizing-Arbeiten zu erledigen sind. So wurde beispielsweise der Look & Feel des Webportals dem Corporate Design von Wincasa angepasst und ein spezifisches Reporting für die Endanwender definiert. Der überwiegende Teil der Anforderungen konnte aber, wie bereits bei der Ausschreibung verlangt, mit den Standardfunktionen der Axon.ivy BPM Suite abgedeckt werden. Nach der Schulung der für die Gestaltung zuständigen Mitarbeitenden war Phase 1 des Projekts abgeschlossen.

Effizient und für die Zukunft gerüstet

Wincasa legte nebst der Auswahl der geeigneten Software auch hohes Augenmerk auf die qualitative Erarbeitung hochstehender Prozessbeschreibungen. Die zweite Projektphase beinhaltet die Überführung der rund 400 Module in eine BPMN 2.0 basierte Prozesslandschaft. Rund 700 Endbenutzer wechseln auf ein Prozessmanagementsystem, das hinsichtlich Usability keine Wünsche offen lässt: «Die Abläufe sind visuell übersichtlich identifizierbar, das Suchen und Finden einfach und dank der standardisierten Vorgehensweise erwarten wir entscheidende Effizienz- und Qualitätsgewinne», ist Pfammatter überzeugt. «Weil die AXON IVY Lösungen auch die neuesten technischen Standards erfüllen, steht einem späteren Schritt Richtung Automatisierung ausgewählter Prozesse und einer weiteren Optimierung der Dienstleistungsqualität nichts im Wege.» AXON IVY wird als kompetenter Technologielieferant und Berater auch weiterhin bereit sein, Wincasa bei der Erreichung der Qualitätsführerschaft massgebend zu unterstützen.



1999 mit rund 80 Mitarbeitenden gegründet, ist Wincasa AG heute mit über 670 Mitarbeitenden an fünfzehn Standorten in allen Landesteilen präsent. Wincasa bewirtschaftet rund 178'000 Objekte mit einem Anlagewert von rund 42 Milliarden Schweizer Franken und ist eine 100%ige Tochtergesellschaft der Swiss Prime Site. Die Unternehmensvision verfolgt die Wahrnehmung und Anerkennung als führender integraler Immobilien-Dienstleister entlang des gesamten Lebenszyklus einer Immobilie durch Investoren, Immobilienprofis, Mieter, Mitarbeitende und der Öffentlichkeit.

www.wincasa.ch



Sandro Pfammatter
Leiter Informatik,
Wincasa AG

SCHWEIZ (Hauptsitz)

AXON IVY AG
Schlössli Schöneegg
Wilhelmshöhe
Postfach 7760
CH-6000 Luzern 7
Telefon +41 41 249 25 70

DEUTSCHLAND

AXON IVY AG
Zweigniederlassung München
Elsenheimerstraße 57
D-80687 München
Telefon +49 89 58 999 86 0

ÖSTERREICH

AXON IVY AG
Niederlassung Wien
Neubaugasse 43
A-1070 Wien
Telefon +43 1 522 25 76

SINGAPUR

AXON IVY Pte. Ltd.
4 Battery Road
Bank of China Building #25-01
Singapore 049908
Telefon +65 9168 0603

USA

AXON IVY Inc.
281 Ellis Street
San Francisco, CA 94102