

Tagungsband

zum



Im Fokus:

"Prozesse in Hochschulen mit integrierten IT-Kollaborationsumgebungen verbessern!"

19. Juni 2009

Herausgeber: Prof. Dr.-Ing Lutz Klimpel
Hochschule Merseburg (FH)



© 2012 Klimpel, Lutz (Herausgeber)

Hochschule Merseburg

Hochschulverlag

www.hs-merseburg.de/bibliothek/hochschulverlag

ISBN 978-3-942703-03-1

Umschlaggestaltung: Beate Schwarz, Franziska Kalkbrenner, Patrick Richter

Gedruckt auf säurefreiem Papier

Herstellung und Auslieferung: Verlagshaus Monsenstein und Vannerdat OHG

www.mv-verlag.de

1 Inhaltsverzeichnis

1	INHALTSVERZEICHNIS	1
2	EINFÜHRENDE WORTE	3
3	AGENDA DES VERANSTALTUNGSTAGES	5
4	KURZBESCHREIBUNGEN DER VORTRÄGE	6
4.1	INTEGRATED COLLABORATION ENVIRONMENTS FOR BUSINESS – AKTUELLE TRENDS AUS SIGHT EINES ANBIETERS	6
4.2	OPTIMIERUNG DER PAPIER-COMPUTER-SCHNITTSTELLE MIT SCANTECHNOLOGIE FÜR IBM LOTUS NOTES DOMINO	7
4.3	PROZESSMODELL FÜR HOCHSCHULEHRGEBIETE ZUR IDENTIFIKATION VON EINSATZFELDERN INTEGRIERTER IT KOLLABORATIONSUMGEBUNGEN.....	8
4.4	ZUM STAND DES EINSATZES INTEGRIERTER KOLLABORATIONSUMGEBUNGEN BZW. GROUPWARE IN FACHHOCHSCHULVERWALTUNGEN - ERGEBNISSE EINER UMFRAGE	9
4.5	RAUMBELEGUNGS- UND MULTIKALENDERMANAGEMENT FÜR FACHHOCHSCHULEN MIT LOTUS NOTES	10
4.6	PROZESSMODELL FÜR DAS EVENTMANAGEMENT AN EINER FACHHOCHSCHULE	11
5	PRÄSENTATIONEN	12
5.1	INTEGRATED COLLABORATION ENVIRONMENTS FOR BUSINESS – AKTUELLE TRENDS AUS SIGHT EINES ANBIETERS	12
5.2	OPTIMIERUNG DER PAPIER-COMPUTER-SCHNITTSTELLE MIT SCANTECHNOLOGIE FÜR IBM LOTUS NOTES DOMINO	27
5.3	ZUM STAND DES EINSATZES INTEGRIERTER KOLLABORATIONSUMGEBUNGEN BZW. GROUPWARE IN FACHHOCHSCHULVERWALTUNGEN - ERGEBNISSE EINER UMFRAGE	38
5.4	PROZESSMODELL FÜR HOCHSCHULEHRGEBIETE ZUR IDENTIFIKATION VON EINSATZFELDERN INTEGRIERTER IT KOLLABORATIONSUMGEBUNGEN.....	52
5.5	RAUMBELEGUNGS- UND MULTIKALENDERMANAGEMENT FÜR FACHHOCHSCHULEN MIT LOTUS NOTES	60

5.6	PROZESSMODELL FÜR DAS EVENTMANAGEMENT AN EINER FACHHOCHSCHULE	68
6	PROZESSDOKUMENTATION ZUM PRAXISPROJEKT: ORGANISATION DES „1ST WORKSHOP FOR PROCESSMANAGEMENT AND INTEGRATED COLLABORATION ENVIRONMENTS“	74

2 Einführende Worte

Die Arbeitswelt befindet sich in steter Veränderung und integrierte Kollaborationsumgebungen - Technologien, die die Zusammenarbeit der Menschen über Raum und Zeit hinweg auf alle erdenkliche Art und Weise verbessern und vereinfachen - spielen dabei eine große Rolle. Sie beeinflussen den Arbeitsalltag und die Effizienz am Arbeitsplatz massiv.

Der "1st Workshop for Process Management and Integrated Collaboration Environments" stand unter dem Motto "Prozesse in Hochschulen mit integrierten IT-Kollaborationsumgebungen verbessern" und beleuchtete eben diese Veränderungen in einer ganz bestimmten Zielumgebung, nämlich den Hochschulen.

Dazu wurden die aktuellen Trends in der Geschäftswelt von Frau Maja Kumme (IBM Deutschland) in ihrer Key-Note vorgestellt. Sie zeigte eindrucksvoll auf, welche Potenziale in der Arbeitsplatzproduktivität noch erschlossen werden können und wie IBM sich den Weg dahin vorstellt.

An vielen Arbeitsplätzen findet immer noch eine getrennte Verwaltung von Papier- und elektronischen Unterlagen statt. Die Forschungsergebnisse zur Überwindung des Medienbruchs zwischen Papier und Computer mit Hilfe der Scannertechnologie wurden von Herrn Matthias Metzke (Hochschule Merseburg) beschrieben. Große Erleichterungen in der Übertragung und Archivierung von Papierdaten in Lotus Notes-Systemen mit einer "ONE-Click"-Lösung wurden realisiert und vorgestellt.

Lehre und Forschung in den Lehrgebieten der Universitäten leidet unter geringer Prozessunterstützung durch geeignete IT-Systeme, der mangelnden Strukturierung der Abläufe als auch unter der hohen systemimmanenten Fluktuation unter den Mitarbeitern - nämlich den wissenschaftlichen Mitarbeitern und studentischen Hilfskräften. Diese Probleme finden bisher wenig Beachtung in Forschung und Entwicklung. Deshalb zeigte Herr Oliver Haring (Hochschule Merseburg) die Forschungsergebnisse zu einem Referenzprozessmodell für Lehrstühle an Universitäten auf und wie integrierte Kollaborationsumgebungen zum Einsatz kommen müssen.

Welche Verbreitung Groupware in Fachhochschulverwaltungen hat beleuchtete der Herausgeber mit seinem Vortrag zu den Forschungsergebnissen rund um eine Feldstudie mit Umfrage. Der Einsatz von Groupware ist demnach in den meisten

Fachhochschulverwaltungen nicht selbstverständlich und bietet den Hochschulen viele Hilfsmittel zu internen Prozessverbesserungen.

Anschließend stellte Herr Nico Noerenberg (Hochschule Merseburg) die Verwendung mehrerer Kalender wie z.B. einen Google-Kalender innerhalb des Lotus Notes Kalenders als zentralen Arbeitsort bei der Terminkoordination vor.

Abgeschlossen wurde die Veranstaltung durch den Herausgeber dieser Unterlage mit der Darstellung des Prozessmodells welches im Rahmen der Vertiefungsveranstaltung "Prozessorganisation" für die Organisation des Workshops entwickelt und eingesetzt worden war.

Mit etwa 50 Teilnehmern war der Workshop gut besucht und bot eine Gelegenheit zum fachlichen Austausch und zur Anregung neuer Projekte. Gleichzeitig diente er als gelungener Start für Fortsetzungen.

Merseburg, den 07.09.2009

Prof. Dr.-Ing. Lutz Klimpel

3 Agenda des Veranstaltungstages

10:00	Eröffnung der Veranstaltung Herr Prof. Dr.-Ing. L. Klimpel, FB WIWI, HS Merseburg (FH)
10:15	Integrated Collaboration Environments for Business - Aktuelle Trends aus Sicht eines Anbieters Frau M. Kumme, Direktor Lotus Software, IBM Deutschland GmbH
11:00	Optimierung der Papier-Computer-Schnittstelle mit Scantechnologie für IBM Lotus Notes Domino Herr M. Metzke, cand.-BA BWL, HS Merseburg, 6. Semester
KAFFEEPAUSE	
12:00	Prozessmodell für Hochschullehrgebiete zur Identifikation von Einsatzfeldern integrierter IT Kollaborationsumgebungen Herr O. Haring, cand.-BA BWL, HS Merseburg, 6. Semester
12:30	Zum Stand des Einsatzes integrierter Kollaborationsumgebungen bzw. Groupware in Fachhochschulverwaltungen - Ergebnisse einer Umfrage Herr Prof. Dr.-Ing. L. Klimpel, FB WIWI, HS Merseburg (FH)
MITTAGSPAUSE	
14:00	Raumbelegungs- und Multikalendermanagement für Fachhochschulen mit Lotus Notes Herr N. Noerenberg, cand.-BA BWL, HS Merseburg, 4. Semester
14:30	Prozessmodell für das Eventmanagement an einer Fachhochschule Herr Prof. Dr.-Ing. L. Klimpel, FB WIWI, HS Merseburg (FH)
14:50	Schlusswort Herr Prof. Dr.-Ing. L. Klimpel, FB WIWI, HS Merseburg (FH)
ABSCHLUSS MIT UMTRUNK	

4 Kurzbeschreibungen der Vorträge

4.1 Integrated Collaboration Environments for Business – Aktuelle Trends aus Sicht eines Anbieters

4.1.1 Informationen zum Vortragenden



Maja Kümme ist seit Januar 2008 IBM Direktor für Lotus Software und in dieser Position verantwortlich für Pre-Sales, Sales und Support aller Lotus Produkte in Deutschland. Davor war sie von 2005 an als Manager Sales Operations für die Vertriebssteuerung und Geschäftskontrolle der IBM Software Group zuständig und dabei an den Transformations-prozessen der IBM Deutschland beteiligt.

In den Jahren 2003/2004 hatte Maja Kümme verschiedene Positionen in der Software Group inne, unter anderem als Manager in SW Marketing und als Executive Assistant des Vice President Software Group EMEA Central Region. Bevor Maja Kümme in 2001, im Zuge der Akquisition von Lotus, zur IBM Deutschland kam, besetzte Sie verschiedene Positionen im Lotus Umfeld. Zuletzt verantwortete sie bei Lotus das Service Geschäft in Norddeutschland. Maja Kümme studierte in Paderborn Mathematik und legte 1994 ihr Diplom ab.

4.2 Optimierung der Papier-Computer-Schnittstelle mit Scantechnologie für IBM Lotus Notes Domino

4.2.1 Informationen zum Vortrag

Nicht alle Dokumente, die für die Benutzer von Notes interessant sind liegen digital vor. Daher ist es notwendig diese zu digitalisieren, um sie in die Notes Datenbank zu überführen. Hierfür werden im allgemeinen Dokumentenscanner benutzt. Notes bietet standardmäßig jedoch keine direkte Schnittstelle zur Erfassung und Weiterverarbeitung der Daten. Für die automatische Erfassung gibt es Dokumentenmanagementsysteme und Scanarbeitsplätze. In kleinen Arbeitsgruppen mögen diese jedoch zu umfangreich- und teuer sein.

Im Vortrag werden Möglichkeiten erörtert, Dokumente direkt von Dokumentenscannern in bestehende Lotus Notes Applikationen zu integrieren, ohne auf teure und aufwendige Dokumentenmanagementsysteme oder sonstige Zwischenprogramme zurückgreifen zu müssen. Im Vordergrund stehen hierbei Produkte um Desktopscanner via Twain-Schnittstelle anzubinden, aber auch die Anbindung von Netzwerkscannern wird behandelt.

4.2.2 Informationen zum Vortragenden



Matthias Metzke ist Student an der Hochschule Merseburg (FH). Er studiert im sechsten Semester Betriebswirtschaftslehre mit den Spezialisierungen Wirtschaftsinformatik und Logistik. Im Zuge seiner Bachelorarbeit, mit der er sein Studium im Herbst 2009 abschließen wird, beschäftigt er sich mit Lotus Notes.

4.3 Prozessmodell für Hochschullehrgebiete zur Identifikation von Einsatzfeldern integrierter IT Kollaborationsumgebungen

4.3.1 Informationen zum Vortrag

Das Ziel der vorliegenden Präsentation besteht darin, den Zuhörern aufzuzeigen, wie Lehre und Forschung an Hochschulen durch den Einsatz von IT-Kollaborationsumgebungen verbessert werden können und wie durch eine Analyse der Prozesse die Implementierung erleichtert wird.

Dazu wird das interne Umfeld von Hochschulen aufgezeigt und dahingehend untersucht wie und an welchen Stellen sich der Einsatz der Groupware Lotus Notes Domino zur Unterstützung von Lehre und Forschung eignet. Es wird dabei als erstes auf die typische Aufbauorganisation einer Universität eingegangen. Im speziellen befasst sich die Präsentation dann mit den Prozessen an einem Lehrstuhl, im Hinblick auf Lehre und Forschung, und wie diese durch den Einsatz einer Groupware optimiert werden können.

Als praktische Hilfestellung für die Implementierung wird auf Basis der Umgebungsbeschreibung und der Prozessanalyse eine Installationsanleitung für IBM Lotus Notes Domino vorgeführt, deren Zweck darin besteht, ohne große Vorkenntnisse und in kurzer Zeit dieses System zu implementieren und die Grundkonzepte für den Einstieg in die Verwaltung des Systems zu verstehen.

Um eine Praxisnahe Anwendung dieser Arbeit zu garantieren, wurden Befragungen über vorhandene Strukturen, Arbeitsabläufe, Probleme und Anforderungen, die die Lehrstühle an ein solches System stellen würden, an der Universität Leipzig durchgeführt.

4.3.2 Informationen zum Vortragenden

Mein Name ist **Oliver Haring** ich studiere Betriebswirtschaftslehre an der Hochschule Merseburg mit dem Schwerpunkt "Business Process Management", zur Zeit schreibe ich an meiner Bachelorarbeit über das Thema "Lehre und Forschung an Universitäten mit integrierter Groupware unterstützen".

4.4 Zum Stand des Einsatzes integrierter Kollaborationsumgebungen bzw. Groupware in Fachhochschulverwaltungen - Ergebnisse einer Umfrage

4.4.1 Informationen zum Vortrag

Dieser Artikel richtet sich an die Verwaltungsspitzen der Fachhochschulen und geht der Frage nach, inwiefern Groupware in den Fachhochschulverwaltungen eingesetzt wird. Dazu wurde eine Umfrage unter 40 Fachhochschulen ausgewertet.

Die Analyse belegt, dass Groupware – über die E- Mail-Funktion hinaus – in der Mehrheit der befragten Fachhochschulen bisher nicht eingesetzt wird. Wo sie jedoch eingesetzt wird, werden fortgeschrittene Funktionen wie z.B. gemeinsame Adressen- und Dokumentenverwaltungen und Workflowanwendungen nur in geringem Umfang genutzt.

4.4.2 Informationen zum Vortragenden



Lutz Klimpel (Jahrgang 1970) lehrt Wirtschaftsinformatik an der Hochschule Merseburg (FH) und forscht zu Prozessorganisation, Messaging Systemen und kollaborativen Systemumgebungen. Er ist zertifizierter Trainer für IBM Lotus Notes Domino seit dem Jahr 2000 und gründete und leitete vor seinem Ruf an die Hochschule ein IT-Beratungsunternehmen mit den Schwerpunkten Dokumentenmanagement, Collaboration und Workflow.

4.5 Raumbelungs- und Multikalendermanagement für Fachhochschulen mit Lotus Notes

4.5.1 Informationen zum Vortrag

Der Vortrag soll eine zusammenfassend die Schritte zum Erstellen von Raumbelungen und Multikalendermanagement zeigen.

4.5.2 Informationen zum Vortragenden



Nico Noerenberg, wohnhaft in Halle, ist Student an der Hochschule Merseburg (FH). Er studiert im vierten Semester Betriebswirtschaftslehre mit den Spezialisierungen Wirtschaftsinformatik und Logistik. Durch die Spezialisierung Wirtschaftsinformatik kam er mit Lotus Notes in Kontakt. Er beabsichtigt sein Studium im Herbst 09 abzuschließen.

4.6 Prozessmodell für das Eventmanagement an einer Fachhochschule

4.6.1 Informationen zum Vortragenden



Lutz Klimpel (Jahrgang 1970) lehrt Wirtschaftsinformatik an der Hochschule Merseburg (FH) und forscht zu Prozessorganisation, Messaging Systemen und kollaborativen Systemumgebungen. Er ist zertifizierter Trainer für IBM Lotus Notes Domino seit dem Jahr 2000 und gründete und leitete vor seinem Ruf an die Hochschule ein IT-Beratungsunternehmen mit den Schwerpunkten Dokumentenmanagement, Collaboration und Workflow.

5 Präsentationen

5.1 Integrated Collaboration Environments for Business – Aktuelle Trends aus Sicht eines Anbieters



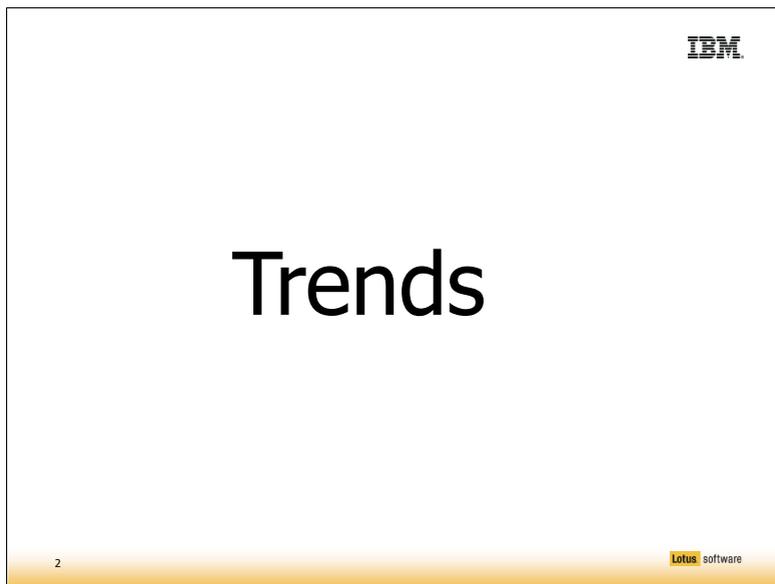
IBM

**Die Büroarbeit mit integrierten
IT-Kollaborationsumgebungen verbessern!**
Die Lotus Strategie

Maja Kumme
Direktor Lotus Software
IBM Deutschland

making the world work **faster.**
smarter.
simpler.
greener.

1 Lotus software



IBM

Trends

2 Lotus software



Das Ziel von IBM Lotus

IBM

Lotus will Ihren Mitarbeitern ermöglichen in ihrer Arbeitsumgebung effektiver, schneller und innovativer zu arbeiten

4

Lotus software

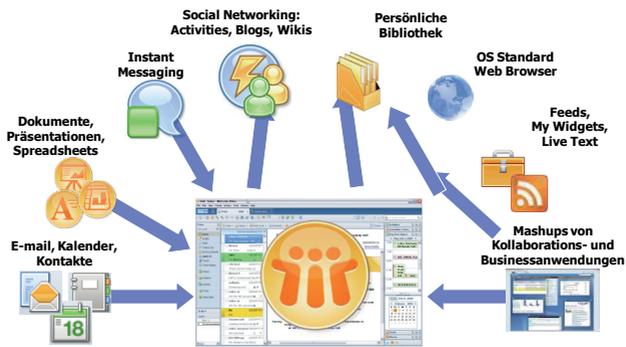


einfacher

5

Lotus software

Zusammenarbeit im Kontext des Tuns



Ziel: Ein einziger Ort, als zentraler Arbeitsplatz, an dem alles wichtige bereits integriert ist.

6

Lotus software

Schneller und einfacher Zugang zu allen häufig genutzten Anwendungen



- **Lotus Notes Sidebar:**
- Speicherung und Zugang zu verschiedensten Anwendungen
- Nutzung des offenen Eclipse Framework
- Einfach und übersichtlich
- Komplett Übersicht
- Anwendung von einer Vielzahl von Plug-in Anwendungen
 - Out-of-the-box Anwendungen
 - Voll anpassbare Oberfläche und einfache Integration eigener Anwendungen



Lotus software

7

Live Text – Aktionen mit einem Klick auslösen



1. Sammeln von Widgets



2. Der "Live Text" Parser in Lotus Notes & Lotus Symphony identifiziert Muster, z. B. Namen, Adressen, Telefonnummern, Produktnummern, usw.

alp us with the radio ad campaign. I have attached the project plan for your review. I'm excited to We have \$3000.00 to spend. Do you know what that is in euros?



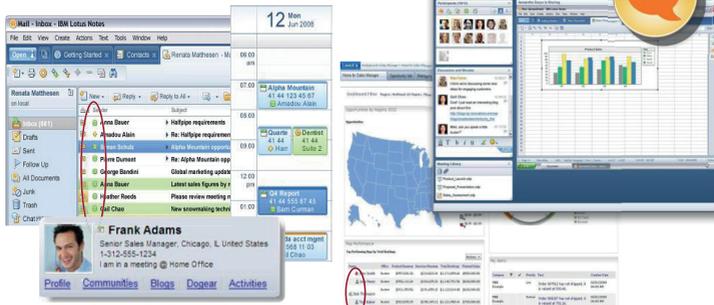
3. In Echtzeit wird die assoziierte Informationen aus beliebigen Systemen mit Webzugang in einem Widget dargestellt

8

Lotus software

Instant Messaging, Webkonferenzen und Telefonanrufe* von überall...

IBM



- Die ausbaufähige **Visitenkarte** ermöglicht unmittelbare Kommunikation, z.B. Chat, Sendmail, Telefonate*, Profilaufrufe und vieles mehr
- Integration via Lotus Sametime ist für z.B. Lotus Notes, Lotus Quickr, Lotus Connections, WebSphere Portal, MS Outlook, MS Office und viele mehr bereits vorbereitet

9

Lotus software

Die breiteste Plattformunterstützung

IBM



10

Lotus software



preiswerter

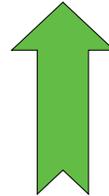
11

Lotus software

Geringere Kosten mit Domino 8.5



- 50% Verbesserung der CPU-Effizienz seit Domino 6



- 20% CPU Reduktion
- 30% Reduzierung des I/O-Bandbreitenkonsums
- 35% Mail File Speicher Reduzierung

+ plus ...

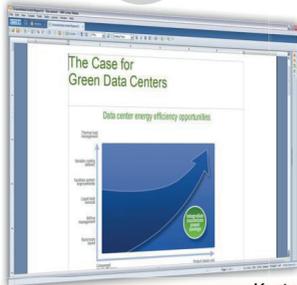
Eigene Ergebnisse könnten abweichen

12

Lotus software

Entsetzt über Kosten der Office Suite und Upgrades?
Könnte Ihr Geld besser an anderer Stelle investiert werden?

... jetzt gibt es die Lösung - kostenlos



Lotus Symphony

- Optional in Notes 8 integriert - ohne Zusatzkosten
- Verfügbar für Windows, Linux und Apple Betriebssysteme

13

Kostenlos von <http://symphony.lotus.com> Lotus software



Investitionsschutz

14

Lotus software

Lotus Notes hat eine lange Geschichte, die innovativste und kosteneffektivste Anwendungsumgebung bereitzustellen und diese Geschichte wird weiter gehen.

The diagram illustrates the evolution of Lotus Notes software. It features a central circular path with various technologies and features labeled around it, including POP/IMAP, JavaScript, Java/CORBA, IM, SOAP/XML, JSP, Servlets, Web services provider, DB2 integration, Composite applications, Web services consumer, HTTP/HTML, SMTP, LotusScript, Agents, ODBC, @Formulas, and Forms/Views. The path is flanked by two curved arrows: one pointing upwards labeled 'Innovation embracing — new technologies' and one pointing downwards labeled 'Investment protection — backward compatibility'. To the right, a legend identifies the colors for different releases: Release 2 (light yellow), Release 3 (yellow), Release 4 (orange), Release 4.5 (dark orange), Release 5 (red), Lotus Notes and Domino 6 (dark red), Lotus Notes and Domino 7 (purple), and Lotus Notes and Domino 8 (dark purple).

Jede neue Version von Lotus Notes Domino Software bietet neue und verbesserte Leistungen. Perfekter Investitionsschutz.

Domino Webanwendungen heute
- XPages: Ein neues Benutzererlebnis

The screenshot shows a web application interface for 'Discussion 2.0'. The interface includes a search bar, a list of documents, and a sidebar with navigation options. Callouts highlight several key features: 'Custom Branding' (pointing to the IBM logo and site title), 'Styles Themes' (pointing to the layout), 'Verbessertes Bedienkomfort' (Improved Usability, pointing to the document list), 'Schnellere Navigation' (Faster Navigation, pointing to the sidebar), and 'Fügen Sie ihr eigenes Copyright hinzu' (Add your own copyright, pointing to the footer). A 'XPage Showcase' box lists: 'Überzeugendes U/I' (Persuasive UI), 'Schnell anpassbar' (Quickly adaptable), and 'Einfach anzuwenden' (Easy to apply). The footer includes 'Domino 8.5 Webanwendungen: das Web hat noch nie besser ausgesehen' and 'Lotus software'.

Domino 8.5 Webanwendungen: das Web hat noch nie besser ausgesehen



mobil

17

Lotus software



Mobiler Zugang zu Ihren Daten

- Angebot an Diensten und Funktionen, die sie benötigen, wenn sie mobil sind
- Mobile Clients und mobile Web Clients entwickelt für Browser von Mobilgeräten
- Support* von
 - Lotus Notes
 - Lotus Sametime
 - Lotus Connections
 - Lotus Quickr
 - Lotus Expeditor
 - Lotus Mashups
 - WebSphere Portal
- Diverse neue und upgedatete Lösungen im Laufe von 2009

* Unterschiedliche Leistung je nach Device



18

Lotus software



zusammenarbeiten

19

Lotus software

Schlüsselfragen zum effektiver Arbeiten



1. Wie finde ich Experten, die mir helfen können? ...und...
2. Wie finde ich schon vorhandene Inhalte? ...und...
3. Ist es leicht Inhalte mit anderen Leuten zu teilen? ...und...
4. Ist es leicht Inhalte via ECM Anwendungen auszutauschen? ...und...
5. Wie kann ich die Quellen der wichtigsten Inhalte am effektivsten auf den Bildschirm darstellen lassen?

20

Lotus software

IBM

IBM Lotus Social Software Strategie

Lieferung des breitesten Portfolios an "Social Software" Services für Unternehmen

21

Lotus software

IBM

Cloud?

22

Lotus software

Die verschiedenen Liefermodelle zu Ihrem Vorteil nutzen



Im eigenen RZ
Von IT-Abteilung oder Partner gemanagt

Cloud - SaaS
wird von IBM gemanagt

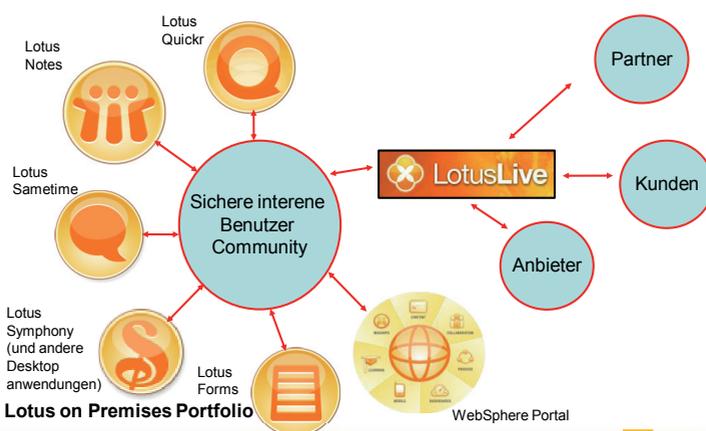
Traditionelle Software	Anwendung	Hosted Application on Demand	LotusLive
<ul style="list-style-type: none"> Domino/Notes Connections Sametime Quickr Benutzerbedarf kann durch erweiterte Anpassungsmöglichkeit befriedigt werden Von der IT-Abteilung administriert Alle Daten bleiben lokal und innerhalb der Firewall 	<ul style="list-style-type: none"> Foundations Einfach zu installieren/warten Vom Kunden selbst oder vom Partner beaufsichtigt Toolkits zur Anpassung verfügbar Alle Daten innerhalb der Firewall 	<ul style="list-style-type: none"> Domino Connections Quickr etc Verhandelbare Qualitätssicherungsvereinbarung Monatliche Rechnung für Hosting möglich Toolkits für Anpassungen verfügbar Updates werden transparent übernommen 	<ul style="list-style-type: none"> E-Mail Webmeetings Austausch etc Niedrige Einstiegskosten Keine Infrastruktur nötig-reduzierte Kosten Flexible Kontakte Skalierbar um Kundenanforderungen gerecht zu werden Sofortiger Zugang zu neuesten Innovationen

23


Click to Cloud:

Nahtlose Integration zwischen On-Premise Software und Cloud Services





On-Premises Portfolio

- Lotus Notes
- Lotus Quickr
- Lotus Sametime
- Lotus Symphony (und andere Desktop anwendungen)
- Lotus Forms
- WebSphere Portal

Cloud Services: LotusLive

External Stakeholders: Partner, Kunden, Anbieter

24


IBM

Markt

25

Lotus software

This slide features the IBM logo in the top right corner. The word "Markt" is centered in a large, bold, black font. The number "25" is in the bottom left, and "Lotus software" is in the bottom right.

IBM

IBM ist Marktführer im Bereich der Business Productivity Solutions

- E-Mail für das gesamte Unternehmen auf Basis einer integrierten Umgebung zur Zusammenarbeit
- Instant Messaging, Webkonferenzen und Unified Communications
- Web 2.0 Software für Unternehmen
- Portal für Inter- und Intranet
- Business Process Management
- Enterprise Content Management
- Office Editoren

Lotus Notes

Lotus Sametime

Lotus Connections

WebSphere Portal

26

Lotus software

This slide features the IBM logo in the top right corner. The title "IBM ist Marktführer im Bereich der Business Productivity Solutions" is at the top. A list of seven bullet points is enclosed in a rounded rectangle on the left. To the right of the list are four product logos: Lotus Notes, Lotus Sametime, Lotus Connections, and WebSphere Portal. The number "26" is in the bottom left, and "Lotus software" is in the bottom right.

IBM

Lotus Notes und Domino Software: 20 Jahre Führerschaft bei Zusammenarbeit

- IBM Lotus Notes® und Lotus® Domino® Software sind in den letzten 16 Quartalen seit Q4 2004 stetig gewachsen
- 145 Millionen Lizenzen sind weltweit verkauft worden
- Die Anzahl der aktiven Wartungen der Endbenutzerlizenzen wurde von Jahr zu Jahr erhöht – unsere aktive eingesetzte Basis wächst weiter
- Bei mehr als 46.000 Unternehmen weltweit im Einsatz
- Mehr als 12.000 neue Kunden seit wir Lotus Notes Domino 8 auf den Markt gebracht haben
- Lotus Notes und Domino werden von mehr als 10.000 IBM Business Partner unterstützt, die Tausende von integrierten Lösungen anbieten
- Seit 2006 wurde die Anzahl an IBM Business Partner, die Lotus Notes und Domino anbieten, mehr als verdoppelt



FORTUNE Global 500: Mehr als die Hälfte der 100 größten globalen Unternehmen arbeitet mit Lotus Notes und Domino Software

- 9 der Top 10 Luft- und Raumfahrt und Verteidigungsunternehmen
- 8 der Top 10 Automobilkonzerne
- 8 der Top 10 Banken
- 4 der Top 5 Hersteller von Konsumprodukten
- 7 der Top 10 Hersteller von Elektronikartikeln
- 7 der Top 10 Versicherungsunternehmen
- 7 der Top 12 Unternehmen der Pharmaindustrie
- 9 der Top 12 Telekommunikationsunternehmen

Source: FORTUNE 500, April 30, 2007; FORTUNE Global 500, July 24, 2006

27 Lotus software

IBM

making the world work

faster
smarter.
simpler
greener

Danke !

28 Lotus software



Copyright information

© Copyright IBM Corporation 2009

Lotus Software
IBM Software Group
One Rogers Street
Cambridge, MA 02142
U.S.A.

Produced in the United States of America, All Rights Reserved

IBM, the IBM logo, AIX, AS/400, DB2, Domino, i5/OS, Lotus, Lotus Notes, Notes, QuickPlace, Quickr, Sametime, SmartSuite, System x, Tivoli and WebSphere are trademarks of International Business Machines Corporation in the United States, other countries, or both.

Adobe is either a registered trademark or trademark of Adobe Systems Incorporated in the United States, and/or other countries.

Microsoft and Windows are trademarks of Microsoft Corporation in the United States, other countries, or both.

Java and all Java-based trademarks are trademarks of Sun Microsystems, Inc. in the United States, other countries, or both.

Linux is a registered trademark of Linus Torvalds in the United States, other countries, or both.

Other company, product, or service names may be trademarks or service marks of others.

The information contained in this publication is provided for informational purposes only. While efforts were made to verify the completeness and accuracy of the information contained in this publication, it is provided AS IS without warranty of any kind, express or implied. In addition, this information is based on IBM's current product plans and strategy, which are subject to change by IBM without notice. IBM shall not be responsible for any damages arising out of the use of, or otherwise related to, this publication or any other materials. Nothing contained in this publication is intended to, nor shall have the effect of, creating any warranties or representations from IBM or its suppliers or licensors, or altering the terms and conditions of the applicable license agreement governing the use of IBM software.

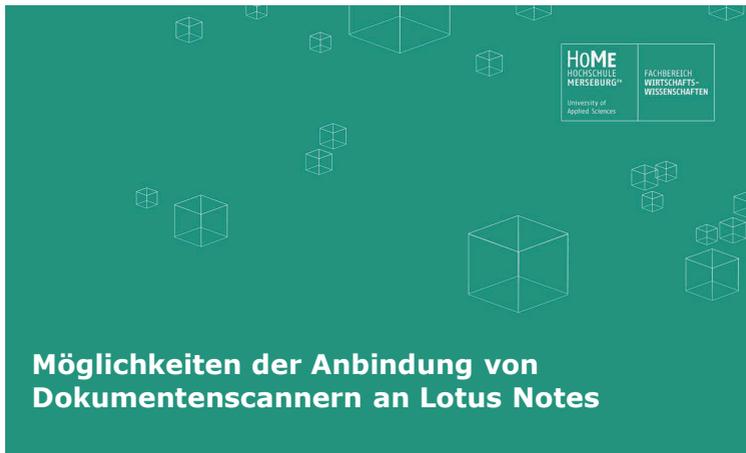
References in this publication to IBM products, programs, or services do not imply that they will be available in all countries in which IBM operates. Product release dates and/or capabilities referenced in this publication may change at any time at IBM's sole discretion based on market opportunities or other factors, and are not intended to be a commitment to future product or feature availability in any way.

All customer examples described are presented as illustrations of how those customers have used IBM products and the results they may have achieved. Actual environmental costs and performance characteristics may vary by customer.

29

Lotus software

5.2 Optimierung der Papier-Computer-Schnittstelle mit Scantechnologie für IBM Lotus Notes Domino



Matthias Metzke

02/10/09 | Seite 1

Inhalt

1. Einführung in die Thematik
2. Anwendungsbeispiel
3. Hardwaregrundlagen
4. Möglichkeiten der Erfassung bei Desktopscannern
5. Möglichkeiten der Erfassung bei Netzwerkscannern
6. Dokumentenmanagementsysteme

Matthias Metzke | Möglichkeiten der Anbindung von Dokumentenscannern an Lotus Notes

02/10/09 | Seite 2



Einführung

- Lotus Notes als Basis digitaler Zusammenarbeit
- Viele Dokumente nicht digital verfügbar
- Medienbruch
- Digitalisierung der Dokumente erforderlich
- Lotus Notes bietet keine Schnittstelle hierfür
- Mögliche Lösungen:

Dokumentenmanagementsysteme

Direkte Anbindung

Viele Dokumente

Einzelne Dokumente

Matthias Metzke | Möglichkeiten der Anbindung von Dokumentenscannern an Lotus Notes

02/10/09 | Seite 3



Anwendungsbeispiel

Wie kann ein einzelnes Dokument in Notes integriert werden?

- Manuelles Eintippen
- Fotokopieren
- „Indirektes“ Erfassen
- **Direktes Erfassen in Notes (One Klick)**
- Vollautomatisches Erfassen

Matthias Metzke | Möglichkeiten der Anbindung von Dokumentenscannern an Lotus Notes

02/10/09 | Seite 4



Hardwaregrundlagen

→ Scannertypen

Handscanner
Flachbettscanner
Einzugscanner
Scanserver

→ Anschluss

Direkt
Netzwerk

→ Ausstattungsmerkmale

Adf - Automatic Document Feeder
Duplexscan
OCR- Optical Character Recognition



Matthias Metzke | Möglichkeiten der Anbindung von Dokumentenscannern an Lotus Notes

02/10/09 | Seite 5



Desktopscanner

Verschiedene Schnittstellen:

- Twain } Diverse Lösungen
- ISIS } Keine Lösungen
- WIA } Keine Lösungen
- SANE } Keine Lösungen

Matthias Metzke | Möglichkeiten der Anbindung von Dokumentenscannern an Lotus Notes

02/10/09 | Seite 6



Twain-Lösungen

- Viele Hersteller
- Weit verbreitete Schnittstelle
- Preise von 0-250€ (Einzelplatz)
3000€+ (Organisation)

Hersteller	Produktname
Dosadi	Eztwain Pro
Dosadi	Eztwain Classic
TCL DigiTrade	LNScan
ViciDocs:	Scan Client for Lotus Notes
Data Consult Bak	Scan4Notes (Scan and OCR 4 Notes)
Modular Elektronik	DocumentScanning
The Imaging Group	ScanToNotes
The Imaging Group	Image Suite Expert Scan

Matthias Metzke | Möglichkeiten der Anbindung von Dokumentenscannern an Lotus Notes

02/10/09 | Seite 7



Twain-Lösungen

Funktionsweise:

- LotusScript -> DLL
- Scanvorgang (Verdeckt / Toolbox)
- Temp Verzeichnis / Zwischenablage
- Anhang / Objekt rtf

Matthias Metzke | Möglichkeiten der Anbindung von Dokumentenscannern an Lotus Notes

02/10/09 | Seite 8



Twain-Lösungen

Unterschiede:

- Installationsaufwand
- Benutzerführung
- OCR (Scan- und Bilddateien)
- Duplex / Adf

Matthias Metzke | Möglichkeiten der Anbindung von Dokumentenscannern an Lotus Notes

02/10/09 | Seite 9



Twain-Lösungen

Live Demo



EzTwain Classic LNScan

Matthias Metzke | Möglichkeiten der Anbindung von Dokumentenscannern an Lotus Notes

02/10/09 | Seite 10



Image Suite Expert Scan

- Scannen direkt in die Notes Datenbank
- Auch ohne dass der Client läuft
- Durch den Scan wird ein neuer Datensatz erzeugt



Matthias Metzke | Möglichkeiten der Anbindung von Dokumentenscannern an Lotus Notes

02/10/09 | Seite 11



Netzwerkscanner

Verschiedene Möglichkeiten der Erfassung:

- Einbinden mit Boardmitteln
- Einbinden per Mailserver
- Der Cobra Image Router
- Netzwerk-Twain

Matthias Metzke | Möglichkeiten der Anbindung von Dokumentenscannern an Lotus Notes

02/10/09 | Seite 12



Einbinden mit Boardmitteln

1. Dokument einscannen
2. Dokumente von Scanner an Verzeichnis schicken
3. Von Notes abrufen
4. Automatisch einbinden
5. Im temporären Verzeichnis löschen

aber: Nutzen fraglich

Matthias Metzke | Möglichkeiten der Anbindung von Dokumentenscannern an Lotus Notes

02/10/09 | Seite 13



Einbinden per Mailrouting

1. Dokument einscannen
2. Dokumente von Scanner an Posteingang schicken
3. Per Copy and Paste in das Dokument einbinden

Matthias Metzke | Möglichkeiten der Anbindung von Dokumentenscannern an Lotus Notes

02/10/09 | Seite 14



Der Cobra Image Router

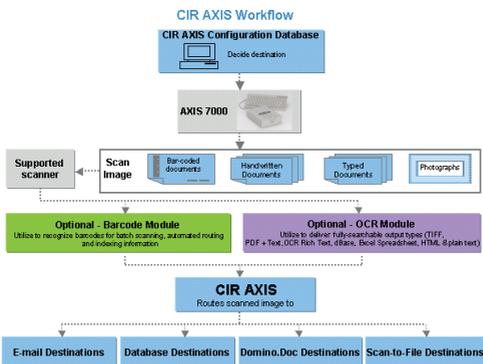
- Direktes Scannen in die Datenbank vom Scanner aus
- Bedienung über LCD Display des Scanners
- Automatische Texterkennung
- Automatische Indizierung
- aber: Hoher Preis, <4500\$

Matthias Metzke | Möglichkeiten der Anbindung von Dokumentenscannern an Lotus Notes

02/10/09 | Seite 15



Der Cobra Image Router



Quelle: www.cobratech.com

Matthias Metzke | Möglichkeiten der Anbindung von Dokumentenscannern an Lotus Notes

02/10/09 | Seite 16



Netzwerk Twain

- Einbinden eines Twain Scanners im Netzwerk
- Zugriff der anderen Computer wie auf einen Desktopscanner
- Nutzung der vorhin genannten Twain-Lösungen möglich
- Für kleine Arbeitsgruppen interessant
- Mögliche Software: RemoteScan (390\$)

Matthias Metzke | Möglichkeiten der Anbindung von Dokumentenscannern an Lotus Notes

02/10/09 | Seite 17



Grenzen und Probleme

- Funktionen der bisherigen Lösungen reichen evtl. nicht aus
- Dokumentenmanagementsysteme bieten:
 - Formularerkennung
 - Fragebogenauswertung
 - Texterkennung bei schwierigen Dokumenten
 - Automatische Brieferrfassung
 - Barcode und QR-Code Erkennung
- In Notes integriert oder Schnittstelle zu Notes

Matthias Metzke | Möglichkeiten der Anbindung von Dokumentenscannern an Lotus Notes

02/10/09 | Seite 18



Fazit

- Scanner-Schnittstelle ist sinnvoll
- Schöne Lösungen für Twain-Scanner
- Bei Netzwerkscanner ist es fallabhängig
- Gegebenenfalls ist ein Dokumentenmanagementsystem sinnvoller

Matthias Metzke | Möglichkeiten der Anbindung von Dokumentenscannern an Lotus Notes

02/10/09 | Seite 19



Fragen?

Matthias Metzke | Möglichkeiten der Anbindung von Dokumentenscannern an Lotus Notes

02/10/09 | Seite 20



Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit

mail@Matthias-Metzke.de

Matthias Metzke | Möglichkeiten der Anbindung von Dokumentenscannern an Lotus Notes

02/10/09 | Seite 21



5.3 Zum Stand des Einsatzes integrierter Kollaborationsumgebungen bzw. Groupware in Fachhochschulverwaltungen - Ergebnisse einer Umfrage

Dieser Artikel richtet sich an die Verwaltungsspitzen der Fachhochschulen und geht der Frage nach, inwiefern Groupware in den Fachhochschulverwaltungen eingesetzt wird. Dazu wurde eine Umfrage unter 40 Fachhochschulen ausgewertet.

Die Analyse belegt, dass Groupware – über die E-Mail-Funktion hinaus – in der Mehrheit der befragten Fachhochschulen bisher nicht eingesetzt wird. Wo sie jedoch eingesetzt wird, werden fortgeschrittene Funktionen wie z.B. gemeinsame Adressen- und Dokumentenverwaltungen und Workflowanwendungen nur in geringem Umfang genutzt.

Viele Fachhochschulverwaltungen drohen hinsichtlich der Bewältigung anstehender Aufgaben im Morast schwerfälliger Verwaltungsprozesse und langsamer Kommunikation zu versinken. Verstärkt wird dieser Trend oft durch geringer werdende Haushaltsmittel, Personalausstattung sowie die steigenden Anforderungen durch die sich wandelnde Hochschullandschaft.

Was leistet Groupware in den Verwaltungen von Fachhochschulen?

Ein Weg zur Beseitigung des Notstandes sind integrierte Kollaborationsumgebungen, meist Groupware genannt. Sie dienen der Abstimmung zwischen den Mitarbeitern, der elektronischen Abwicklung von Verwaltungsprozessen und der Dokumentenverwaltung.

Konkrete Anwendungen von Groupware in Fachhochschulverwaltungen, die über E-Mail hinausgehen, sind z.B.:

- die Verwaltung von Erlassen der jeweiligen Landesregierung,
- die Automatisierung der Berufungsabläufe bei Professoren-Berufungen,
- die Unterstützung der internen Revision,
- gemeinsame Mailboxen für mehrere User, z.B. im akademischen Auslandsamt,
- gemeinsame Terminkalender für die Mitarbeiter von Abteilungen und Dezernaten,
- Workflows für die Ausschreibung von Stellen für Wissenschaftler sowie für die Bearbeitung der eingegangenen Bewerbungen.

Das Phänomen „Zusammenarbeit“ bzw. „Kollaboration“ schließt so unterschiedliche Vorgänge ein wie z.B. das Abstimmen eines Termins, das unstrukturierte Gespräch am Kaffeeautomaten, oder die Abarbeitung eines langwierigen Berufungsverfahrens.

Obwohl es bei allen genannten Vorgängen um die Zusammenarbeit geht, ist die Abfolge ihrer Schritte unterschiedlich stark vorgegeben bzw. strukturiert.

Die Einführung von Groupware für die Unterstützung stark strukturierter Zusammenarbeit erfordert tendenziell einen höheren Aufwand als für weniger strukturierte.

In Abbildung 1 werden deshalb zentrale Funktionen der Groupware danach aufgelistet, in welchem Maße die durch sie unterstützten Aufgaben strukturiert sind.

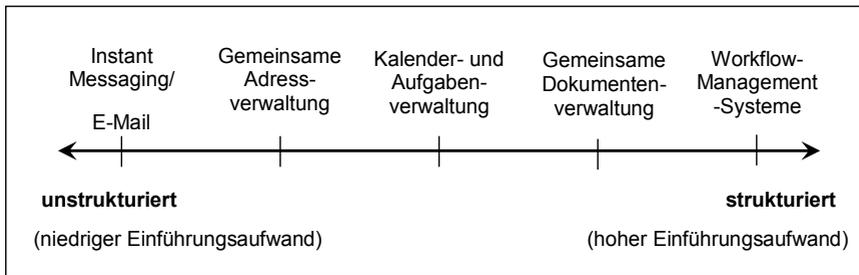


Abb. 1: Stärke der Strukturierung der durch Groupware unterstützten Aufgaben

Wie weit ist Groupware in Fachhochschulverwaltungen verbreitet?

Im Rahmen der Umfrage zu diesem Text wurde im September 2008 der Stand des Einsatzes von Groupware in Fachhochschulverwaltungen erhoben. Dabei wurden Anwendungen als Groupware definiert, die über die reine E-Mail-Funktion hinausgehen und eindeutig gruppenarbeitsorientiert sind.

Bundesweit wurden 40 Fachhochschulen befragt, das entspricht ca. einem Viertel aller deutschen Fachhochschulen. Davon gaben 24 an, in ihrer Verwaltung keine Groupware zu nutzen. In 16 Fachhochschulverwaltungen wurde Groupware eingesetzt.

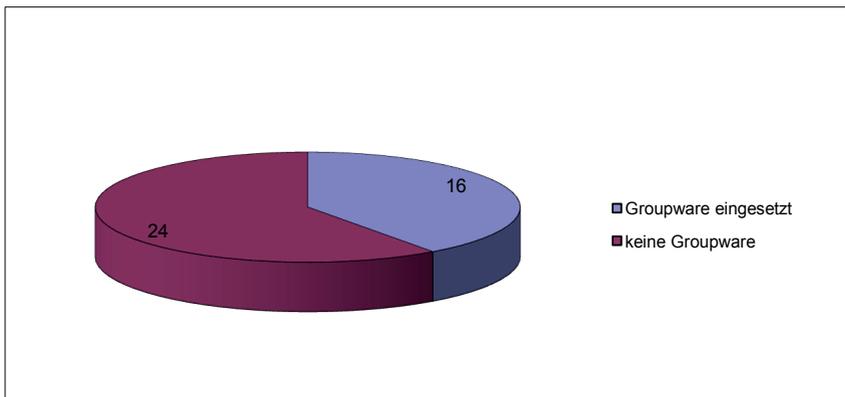


Abb. 2: Verbreitung von Groupware in den Verwaltungen der befragten Fachhochschulen

Die Umfrage setzte einen Schwerpunkt bei Fachhochschulen aus den neuen Bundesländern einschließlich Berlin und befragte hier 26 von 34 Einrichtungen, acht Fachhochschulen beteiligten sich demzufolge trotz einer entsprechenden Einladung nicht an der Umfrage. Von den 116 in den alten Bundesländern ansässigen Fachhochschulen wurden anschließend noch 14 befragt, um die vorgegebene Mindestanzahl an auswertbaren Befragungen von 40

zu erreichen. Es wurde in den alten Bundesländern eine systematische Auswahl der Fachhochschulen insofern getroffen, dass lediglich kleine und mittlere Organisationen bis maximal ca. 6000 Mitgliedern befragt wurden. Diese repräsentieren am Besten die Verhältnisse in der überwiegenden Mehrheit der Fachhochschulen.

In Abbildung 3 wird die prozentuale Verbreitung von Groupware in den einzelnen Bundesländern dargestellt. Die Bundesländer werden in der Reihenfolge der Groupware-Verbreitung angeordnet. Es fällt auf, dass mit Baden-Württemberg, Hessen, Nordrhein-Westfalen und Niedersachsen vier alte Bundesländer die höchste prozentuale Verbreitung von Groupware unter den in die Betrachtung eingeschlossenen Bundesländern aufweisen.

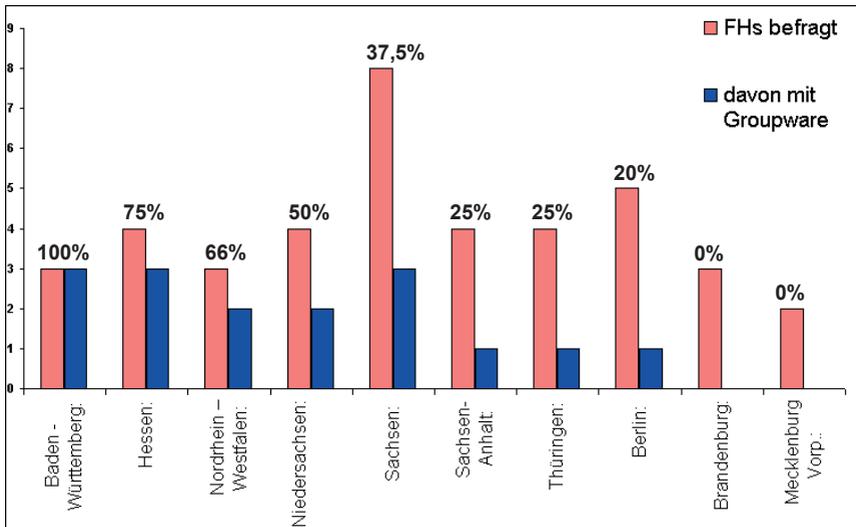


Abb. 3: Verbreitung der Groupware in den Verwaltungen der befragten Fachhochschulen in Prozent, nach Bundesländern geordnet

Welche Systeme sind wie verbreitet?

Unter den kommerziellen Groupware-Systemen in der freien Wirtschaft sind weltweit IBM Lotus Notes Domino, Microsoft Outlook/Exchange sowie Novell Groupwise die drei verbreitetsten. Die Abbildung 4 zeigt, dass von den 16 Fachhochschulverwaltungen mit Groupware, die Hälfte Microsoft Exchange und drei Novell Groupwise einsetzen. Die Systeme Open Exchange, IBM Lotus Notes Domino, Basic Cooperative Supported Work (BSCW) und Oracle Coperation Suite sowie iSL-FMS finden sich in je einer Verwaltung.

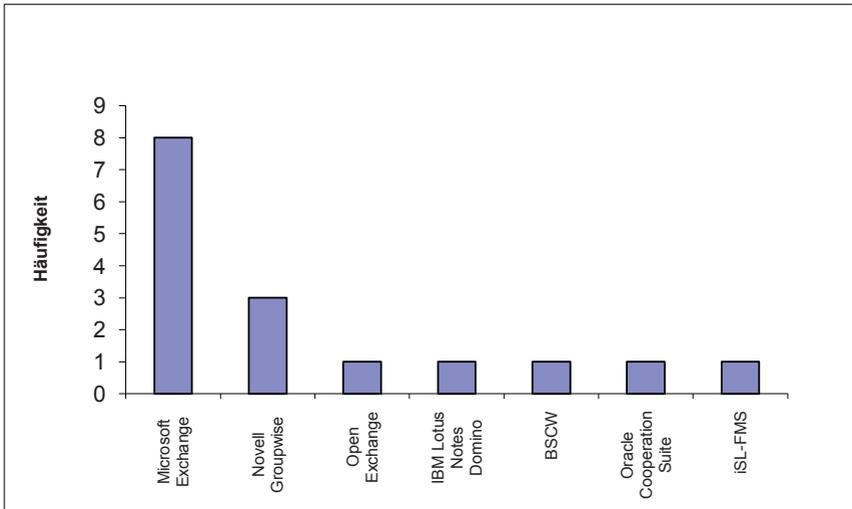


Abb. 4: Verbreitung verschiedener Groupware-Systeme in Fachhochschulverwaltungen

Warum entscheiden sich die Fachhochschulen für den Groupwareeinsatz?

Die Hochschulverwaltungen gaben an, zu welchen Zwecken sie das GW-System vornehmlich eingeführt hatten. Bei weitem im Vordergrund stand die E-Mail-Funktion, gefolgt von der Kalender-Funktion und der gemeinsamen Adressverwaltung. Während auch die gemeinsame Dokumentenverwaltung als Hauptgrund der Einführung vorkam, sollte keines der GW-Systeme zur Erstellung von Workflows verwendet werden.

Wie wird ein bestimmtes Groupwaresystem ausgewählt?

Als Gründe für die Auswahl eines bestimmten Systems werden die Systemstabilität und die leichte Bedienbarkeit häufig genannt. Auch die Bekanntheit des Produktes bei den Mitarbeitern sowie das technische Know-How bzw. die Integration in bestehende Systeme spielen eine große Rolle.

Es fällt auf, dass den Fachhochschulverwaltungen die sich für Microsoft Exchange entschieden haben die Kenntnis der Mitarbeiter von der Software sowie die gute Integration in bestehende Systeme besonders wichtig war. Auch für die Nutzer von Open Exchange und Oracle Cooperation Suite war die Systemumgebung entscheidend.

Ein günstiger Anschaffungspreis war bei einem Viertel der befragten Groupware nutzenden Verwaltungen ein Grund für ihre Systemwahl.

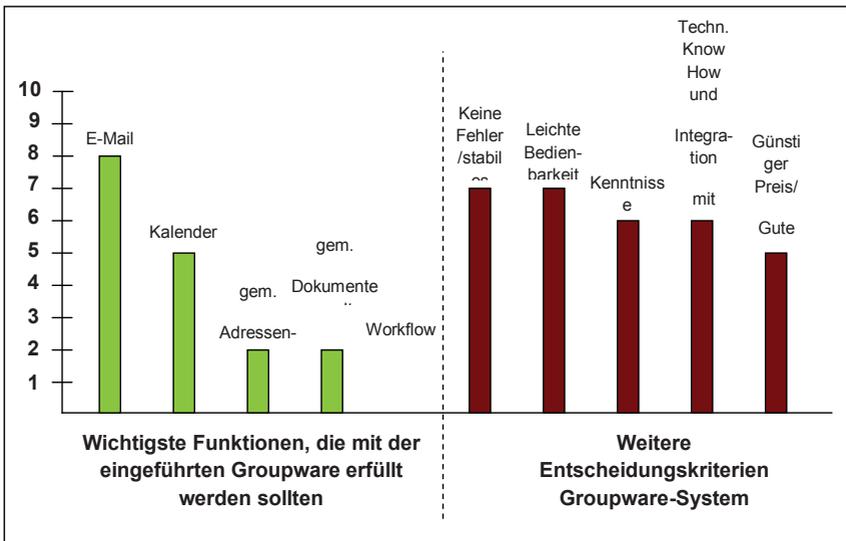


Abb. 5: Zweck des Groupware-Einsatzes und Gründe für die Systemauswahl, Mehrfachnennungen möglich

Warum wird Groupware oft nicht eingesetzt?

Um den Einsatz von Groupware zu fördern ist es hilfreich, sich mit den Gründen auseinander zu setzen, warum sie in vielen Fachhochschulverwaltungen nicht eingesetzt wird. Zunächst konnten unter den Fachhochschulen ohne Groupware zwei Gruppen unterschieden werden: Die Fachhochschulen mit und die ohne Interesse an einer Groupware-Einführung.

Bei etwas mehr als der Hälfte der Verwaltungen ohne Groupware besteht auch für absehbare Zeit kein Interesse an derartiger Software. In dieser Gruppe herrscht die Meinung vor, E-Mail sei für die Kommunikation der Mitarbeiter ausreichend oder die hohen Anschaffungskosten würden sich über den Nutzen nicht rechtfertigen. Bei anderen liegen die Prioritäten für Groupware weit hinter anderen Themenbereichen zurück. Bei zwei dieser Verwaltungen war die Einführung eines Groupware-Systems gescheitert. Vier Fachhochschulen ohne Interesse an einer Einführung von Groupware gaben an, andere Nicht-Groupware in Groupware-Funktion zu nutzen.

Bei der anderen Hälfte der Nicht-Nutzer besteht durchaus ein Interesse daran, in nächster Zukunft ein Groupware-System einzuführen. Sie haben zu einem größeren Teil auch jetzt schon Funktionen anderer Software im Einsatz, die der Groupware ähneln. Einige gaben an, bis jetzt nicht genügend Zeit für eine Einführung gehabt zu haben. Für die Verwaltungen, die in nächster Zeit Groupware einführen wollen spielt der Wunsch nach möglichst geringen Kosten eine wichtige Rolle.

Abbildung 6 fasst die Begründungen für den Nicht-Einsatz von Groupware zusammen.

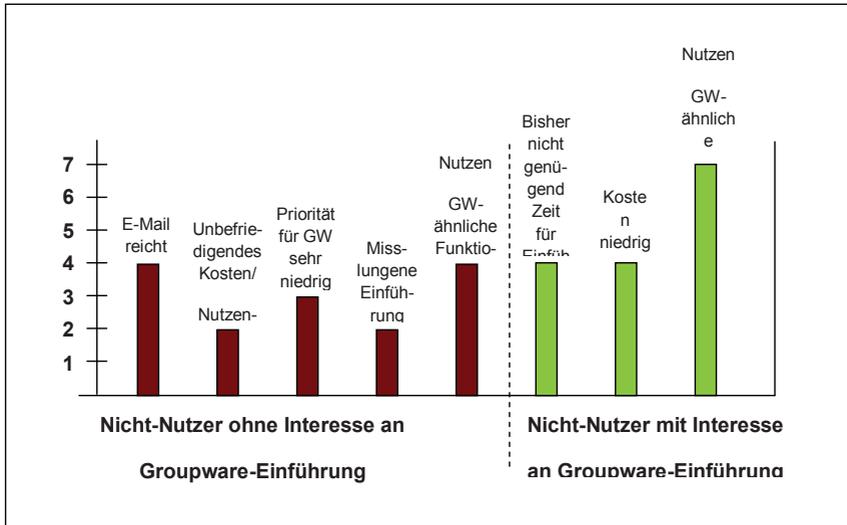


Abb. 6 Aussagen zum Nicht-Einsatz von Groupware

Welche Schlüsse lassen sich aus den Umfrageergebnissen ziehen?

Die Einführung von integrierten IT-Kollaborationsumgebungen ist in vielen Fachhochschulverwaltungen nicht im strategischen Projektportfolio. Es scheint vielmehr, dass Groupware nicht als Anwendung im Radar der Verwaltungsleiter auftaucht und deshalb hinter Themen wie z.B. E-Learning, Prüfungsverwaltung und Webauftreten zurückbleibt.

Dafür, dass Groupware in den strategischen Überlegungen keine Rolle spielt spricht auch, dass die Entscheidung für ein bestimmtes System häufig nach Kenntnissen der Administratoren entschieden wird.

Dabei bleibt im Verborgenen, dass z.B. integrierte IT-Kollaborationsumgebungen wie IBM Lotus Notes Domino nicht nur die einfachen Funktionen wie E-Mail, Kalender und Aufgabenverwaltung abdecken können, sondern zusätzlich sehr gut z.B. für die Prozessorganisation im Bürobereich geeignet sind.

Zukünftige Untersuchungen sollten die Bedeutung des Prozessgedankens in den Fachhochschulverwaltungen untersuchen und zeigen, inwiefern Groupware dazu eingesetzt werden kann, die weitgehend noch papierbasierten Informationssysteme durchgängig in elektronische integrierte und an Prozessen ausgerichtete Informationssysteme zu überführen.

Autorenteam:

Prof. Dr.-Ing. Lutz Klimpel
Professor für Allgemeine Betriebswirtschaftslehre und Wirtschaftsinformatik
Hochschule Merseburg (FH)
ice@hs-merseburg.de

Dipl.-Ing. Nicole Klimpel
Groupware Institut
Wuppertal
nklimpel@gr-in.de

Karsten Stoye, B.A.
Absolvent der Hochschule Merseburg (FH)
Fachbereich Wirtschaftswissenschaften
Halle
karsten_stoye@web.de



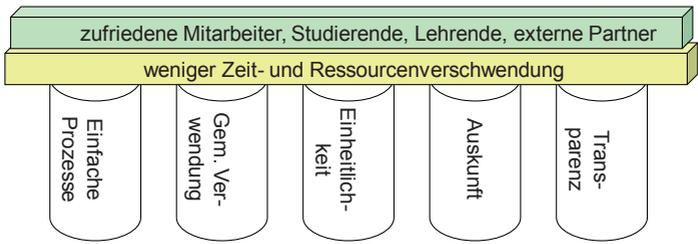
HOME
HOCHSCHULE
MERSEBURG[®]
University of Applied Sciences

FACHBEREICH
WIRTSCHAFTS-
WISSENSCHAFTEN

Zum Stand des Einsatzes integrierter Kollaborationsumgebungen bzw. Groupware in Fachhochschulverwaltungen - Ergebnisse einer Umfrage

Prof. Dr.-Ing. L. Klimpel |
11/10/09 | Seite 1

Was fällt in der Verwaltungsarbeit in Fachhochschulen schwer?



zufriedene Mitarbeiter, Studierende, Lehrende, externe Partner

weniger Zeit- und Ressourcenverschwendung

Einfache Prozesse

Gern. Ver-wendung

Einheitlich-keit

Auskunft

Trans-parenz

Prof. Dr.-Ing. L. Klimpel | PMICE_WS_19062009
11/10/09 | Seite 2

HOME
HOCHSCHULE
MERSEBURG[®]
University of Applied Sciences

FACHBEREICH
WIRTSCHAFTS-
WISSENSCHAFTEN

Was kann Groupware in den Verwaltungen der Fachhochschulen leisten?

Potenziale

Prof. Dr.-Ing. L. Klimpel | PMICE_WS_19062009

11/10/09 | Seite 3



Was war das Ziel der Untersuchung?

Umfang des Einsatzes
im September 2008
40 Fachhochschulen
zuerst ostdeutsche Bundesländer
dann westdeutsche Bundesländer ergänzt



Prof. Dr.-Ing. L. Klimpel | PMICE_WS_19062009

11/10/09 | Seite 4



Wer gehörte zum Autorenteam?

Artikel zur Untersuchung wird in der PIK – Zeitschrift für Informationsverarbeitung und Kommunikation veröffentlicht:

Karsten Stoye, B.A.

Absolvent der Hochschule Merseburg (FH)
Fachbereich Wirtschaftswissenschaften
Halle
karsten_stoye@web.de

Dipl.-Ing. Nicole Klimpel

Groupware Institut
Wuppertal
nklimpel@gr-in.de

Prof. Dr.-Ing. Lutz Klimpel

Professor für Allgemeine Betriebswirtschaftslehre und Wirtschaftsinformatik
Hochschule Merseburg (FH)
ice@hs-merseburg.de

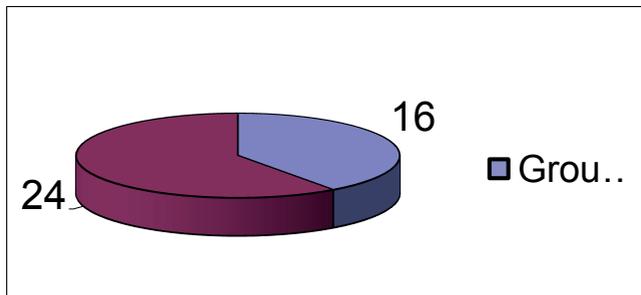


Prof. Dr.-Ing. L. Klimpel | PMICE_WS_19062009

11/10/09 | Seite 5



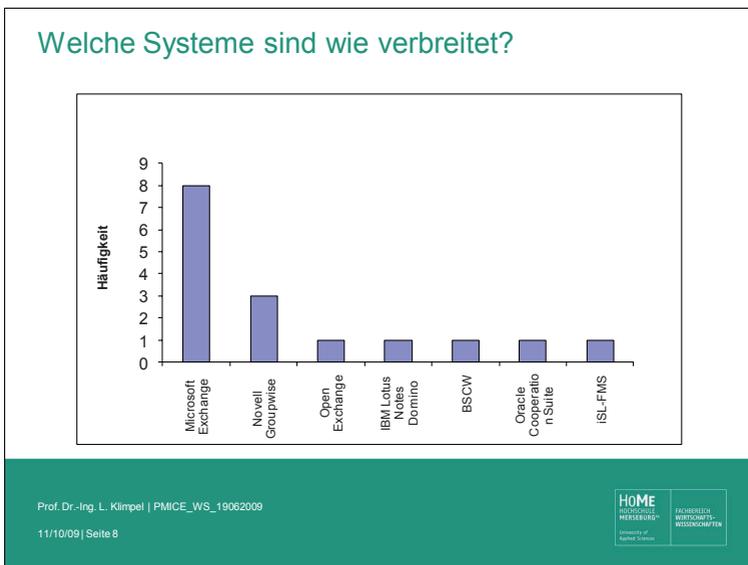
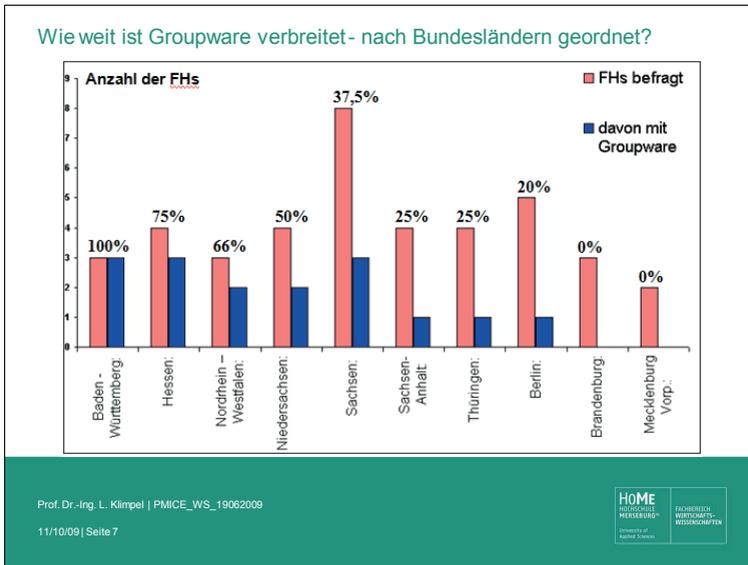
Wie weit ist Groupware in den Verwaltungen der Fachhochschulen verbreitet?



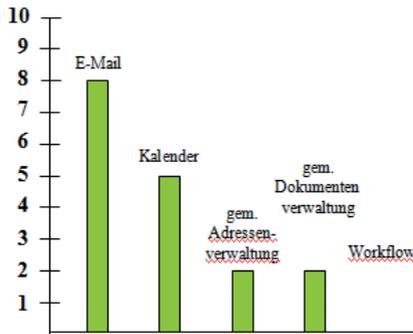
Prof. Dr.-Ing. L. Klimpel | PMICE_WS_19062009

11/10/09 | Seite 6





Warum entscheiden sich die FHs für den Groupwareeinsatz?

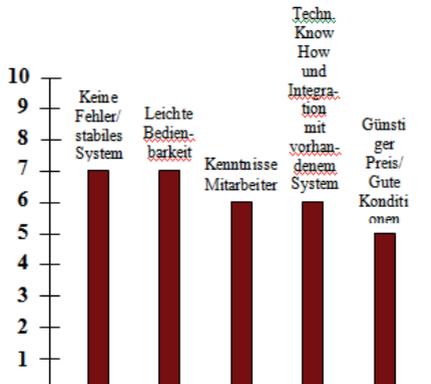


Prof. Dr.-Ing. L. Klimpel | PMICE_WS_19062009

11/10/09 | Seite 9



Wie wird ein bestimmtes Groupwaresystem ausgewählt?



Prof. Dr.-Ing. L. Klimpel | PMICE_WS_19062009

11/10/09 | Seite 10



Warum wird Groupware oft nicht eingesetzt?

```
graph TD; A[Nicht-Nutzer] --> B[mit]; A --> C[ohne]; B --> D[Interesse an Groupware]; C --> D;
```



Prof. Dr.-Ing. L. Klimpel | PMICE_WS_19062009
11/10/09 | Seite 11

HOME
HOCHSCHULE
MERSBURG
University of Applied Sciences

FACHBEREICH
WIRTSCHAFTS-
WISSENSCHAFTEN

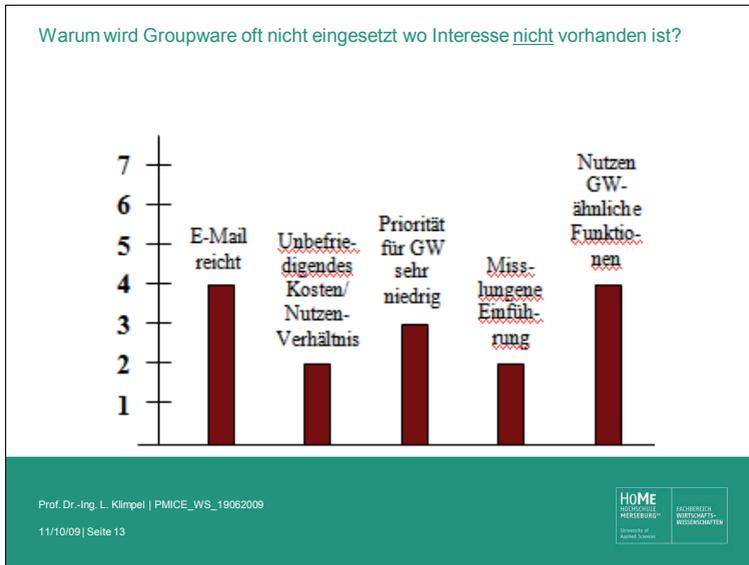
Warum wird Groupware oft nicht eingesetzt obwohl Interesse vorhanden ist?

Reason	Count
Bisher nicht genügend Zeit für Einführung	4
Kosten niedrig halten	4
Nutzen GW-ähnliche Funktionen	7

Prof. Dr.-Ing. L. Klimpel | PMICE_WS_19062009
11/10/09 | Seite 12

HOME
HOCHSCHULE
MERSBURG
University of Applied Sciences

FACHBEREICH
WIRTSCHAFTS-
WISSENSCHAFTEN



Welche Schlüsse lassen sich aus den Umfrageergebnissen ziehen?

Kennnisse

Potenzial

Strategie

Was denken Sie?

Prof. Dr.-Ing. L. Klimpel | PMICE_WS_19062009
11/10/09 | Seite 14

HOME
HOCHSCHULE
MERSBURG
University of Applied Sciences

FAKULTÄT FÜR
WIRTSCHAFTS-
WISSENSCHAFTEN

5.4 Prozessmodell für Hochschullehrgebiete zur Identifikation von Einsatzfeldern integrierter IT Kollaborationsumgebungen



HOME
HOCHSCHULE
MERSEBURG
University of Applied Sciences

FACHBEREICH
WIRTSCHAFTS-
WISSENSCHAFTEN

Prozessmodellentwicklung für Hochschullehrgebiete

Identifikation von Einsatzfeldern integrierter IT-Kollaborationsumgebungen

Oliver Haring | Prozessmodellentwicklung für Hochschullehrgebiete

19/06/09 | Seite 1

Ablauf

- Vorgehensweise
- Begrifflichkeiten der computerunterstützten Gruppenarbeit
- Lehre und Forschung als Umfeld für den Einsatz einer Groupware
- Prozessmodellentwicklung für Lehrstühle unter Einbeziehung der Funktionen einer Groupware
- Vorführung der Video-Installationsanleitung für Lotus Notes Domino 8

Oliver Haring | Prozessmodellentwicklung für Hochschullehrgebiete

18. Juni 2009 | Seite 2

HOME
HOCHSCHULE
MERSEBURG
University of Applied Sciences

FACHBEREICH
WIRTSCHAFTS-
WISSENSCHAFTEN

Vorgehensweise

→ Verbesserung von Lehre und Forschung durch den Einsatz integrierter IT-Kollaborationsumgebungen

→ *dazu erfolgte:*

→ Untersuchung des Hochschulumfeldes

→ Auswahl von Kernprozessen

→ Untersuchung dieser Prozesse hinsichtlich ihrer Tauglichkeit für den Einsatz einer Groupware

Oliver Haring | Prozessmodellentwicklung für Hochschullehrgebiete

18. Juni 2009 | Seite 3



Vorgehensweise

→ Verbesserung von Lehre und Forschung durch den Einsatz integrierter IT-Kollaborationsumgebungen

→ *dazu erfolgte:*

→ Beschreibung der Prozesse unter Einbeziehung der Funktionen einer Groupware

→ Erstellung einer Video-Installationsanleitung für Lotus Notes Domino 8

Oliver Haring | Prozessmodellentwicklung für Hochschullehrgebiete

18. Juni 2009 | Seite 4



Begrifflichkeiten der computerunterstützten Gruppenarbeit

→ CSCW

→ „Computer Supported Cooperative Work“

→ Forschungsgebiet der Computerunterstützten Gruppenarbeit

→ mit dem Ziel, den Arbeitsprozess innerhalb von Gruppen durch den Einsatz von Computern zu unterstützen

→ als Ausgangspunkt dient die Ausrichtung an den Personen und den Aufgaben die sie verrichten

→ IT-Kollaborationsumgebungen

→ synonym: Groupware, CSCW-Applikationen, CSCW-Systeme

→ praktische Seite des CSCW

→ dazu gehört jegliche Software sowie Hardware und Service, die Gruppen bei ihrer Arbeit unterstützen

Begrifflichkeiten der computerunterstützten Gruppenarbeit

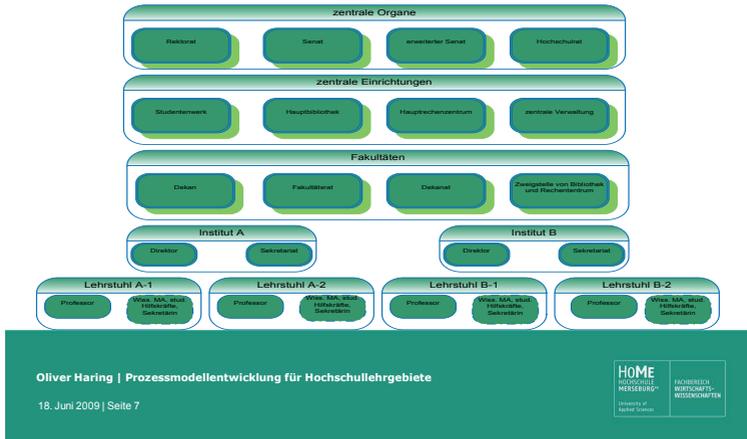
→ Schwerpunkt: liegt bei der gemeinsamen Aufgabe und der gemeinsamen Arbeitsumgebung die die Isolation des Benutzers aufheben soll

→ kommerzielle Produkte: IBMs „Lotus Notes Domino“, Microsofts „Exchange“

→ kostenlose Produkte (Open Source Groupware): Xchange, Zimbra

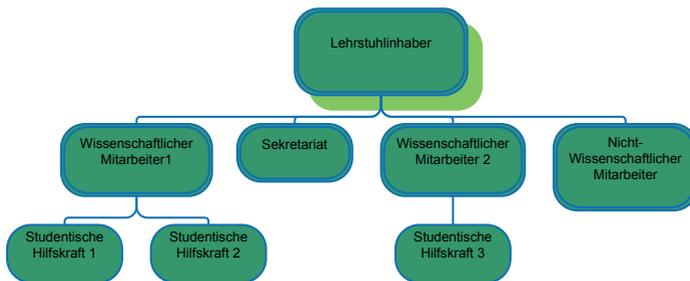
Lehre und Forschung als Umfeld für den Einsatz einer Groupware

→ beispielhaft Aufbauorganisation einer Hochschule



Lehre und Forschung als Umfeld für den Einsatz einer Groupware

→ spezifische Darstellung eines Lehrstuhls



Oliver Haring | Prozessmodellentwicklung für Hochschullehrgebiete
18. Juni 2009 | Seite 8

HOME HOCHSCHULE MERSEBURG
University of Applied Sciences

FAKULTÄT FÜR WIRTSCHAFTSWISSENSCHAFTEN

Lehre und Forschung als Umfeld für den Einsatz einer Groupware

→ Probleme:

- hohe Fluktuationsrate bei studentischen Hilfskräften
- unterschiedlicher technischer Wissensstand bei den verschiedenen Lehrstühlen
- beschränktes Budget
- keine einheitliche technische Ausstattung

Oliver Haring | Prozessmodellentwicklung für Hochschullehrgebiete

18. Juni 2009 | Seite 9



Lehre und Forschung als Umfeld für den Einsatz einer Groupware

→ Anforderungen:

- einfache Administration
- Integrierbarkeit
- Zuverlässigkeit
- Sicherheit
- Skalierbarkeit

Oliver Haring | Prozessmodellentwicklung für Hochschullehrgebiete

18. Juni 2009 | Seite 10



Prozessmodellentwicklung für Lehrstühle unter Einbeziehung der Funktionen einer Groupware

→ Warum?

- aufzeigen der Möglichkeiten die sich durch den Einsatz einer Groupware ergeben
- zur Problemlösung

Oliver Haring | Prozessmodellentwicklung für Hochschullehrgebiete

18. Juni 2009 | Seite 11



Prozessmodellentwicklung für Lehrstühle unter Einbeziehung der Funktionen einer Groupware

→ typische Funktionen von Lotus Notes Domino die Lehre und Forschung unterstützen können



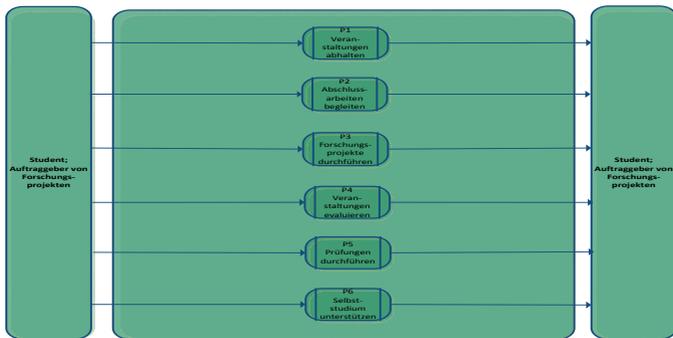
Oliver Haring | Prozessmodellentwicklung für Hochschullehrgebiete

18. Juni 2009 | Seite 12



Prozessmodellentwicklung für Lehrstühle unter Einbeziehung der Funktionen einer Groupware

→ Kernprozesse an einem Lehrstuhl



Oliver Haring | Prozessmodellentwicklung für Hochschullehrgebiete

18. Juni 2009 | Seite 13



Prozessmodellentwicklung für Lehrstühle unter Einbeziehung der Funktionen einer Groupware

→ Prozess: P3 Forschungsprojekte durchführen

→ Prozessauslöser/-ergebnisse:

□ → Auslöser: Auftrag angenommen

□ → Ergebnisse: Ergebnisse veröffentlicht/ an Auftraggeber übermittelt

→ Kunden des Prozesses:

□ → Auftraggeber des Forschungsprozesses

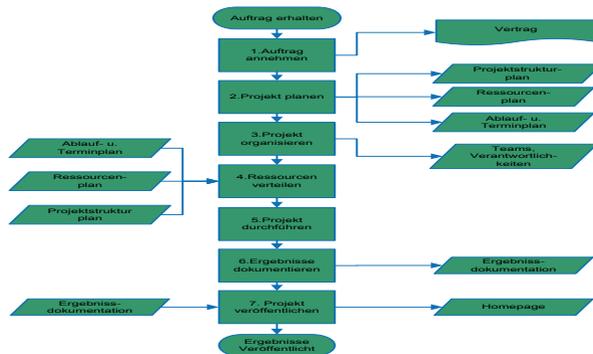
Oliver Haring | Prozessmodellentwicklung für Hochschullehrgebiete

18. Juni 2009 | Seite 14



Prozessmodellentwicklung für Lehrstühle unter Einbeziehung der Funktionen einer Groupware

→ Prozess: P3 Forschungsprojekte durchführen



Oliver Haring | Prozessmodellentwicklung für Hochschullehrgebiete

18. Juni 2009 | Seite 15



Zusammenfassung

→ unter Zuhilfenahme präziser Prozessbeschreibungen ist es möglich, die Einsatzfelder integrierter IT-Kollaborationsumgebungen zu identifizieren und eine erfolgreiche Implementierung zu gewährleisten

→ um einen dauerhaften und weitestgehend störungsfreien Betrieb zu garantieren, ist es unablässig, entsprechend geschulte Mitarbeiter zu haben

→ *oder* wenn dies nicht möglich ist, ihnen Tools zur Hand zu geben, die ihnen die Einarbeitung erleichtern

→ und natürlich ist es vor allem wichtig eine verlässliche Groupware zu verwenden, die den Anforderungen eines Lehrstuhls gerecht wird

Oliver Haring | Prozessmodellentwicklung für Hochschullehrgebiete

18. Juni 2009 | Seite 16



5.5 Raumbelungs- und Multikalendermanagement für Fachhochschulen mit Lotus Notes



HOME
HOCHSCHULE
MERSEBURG*
University of Applied Sciences

FACHBEREICH
WIRTSCHAFTS-
WISSENSCHAFTEN

Raumbelungs- und Multikalendermanagement für Fachhochschulen mit Lotus Notes

**Nico Noerenberg, cand.-BA BWL,
HS Merseburg, 4. Semester**

Nico Noerenberg | Raumbelungs- und Multikalendermanagement für Fachhochschulen mit Lotus Notes
19. Juni 2009 | Seite 1

Warum Raumbelungsmanagement?

Problem bei Hochschulen:

- Überschneidungsgefahr bei Buchungen in Pools
- Technische Ausstattung
- Raumgröße
- Transparenz für mehrere Personen



gesucht: bester Auslastungsgrad

Nico Noerenberg | Raumbelungs- und Multikalendermanagement für Fachhochschulen mit Lotus Notes
19. Juni 2009 | Seite 2



Prototypischer Ablauf einer Raum- und Ressourcenreservation in Lotus Notes

1. Meeting in eigener Notes Mail-Datenbank erstellen mit beteiligten Personen, Datum und Uhrzeit
2. Benötigten Raum und/oder benötigte Ressource(n) unter „Rooms“ bzw. „Resources“ auswählen
3. Verfügbarkeitsprüfung über Scheduler durchführen (Beteiligte Personen, Raum, Ressourcen)
4. Reservationsbestätigung per E-Mail
5. Absprache unter den eingeladenen Personen

Nico Noerenberg | Raumbelegungs- und Multikalendermanagement für Fachhochschulen mit Lotus Notes

19. Juni 2009 | Seite 3



1. Meeting in eigener Notes Mail-Datenbank erstellen

Save and Send Invitations Save as Draft Display Delivery Options Check Calendar

Return receipt Sign Encrypt

Calendar Entry

Type: Meeting

Mark Private
 Notify Me
 Mark Available

Subject: _____

When: Starts: Mo 15.06.2009 09:00 Ortszeit 1 hour
Ends: Mo 15.06.2009 10:00 Ortszeit
[Repeat](#)
This entry does not repeat.

Who: Do not receive responses from invitees Prevent counter-proposals Prevent delegation

Raum und Resource

Required
 Optional
 Pk

Location: _____

Include conference call information in the Location
You have not entered any conference call information into your Calendar conference call preference.

[Rooms](#)
[Resources](#)
[Online Meeting](#) There is no online meeting

Nico Noerenberg | Raumbelegungs- und Multikalendermanagement für Fachhochschulen mit Lotus Notes

19. Juni 2009 | Seite 4



1. Meeting in eigener Notes Mail-Datenbank erstellen

Return receipt Sign Encrypt

Calendar Entry

Type: Meeting

Subject: _____

When: Starts: Mo 15.06.2009 09:00 Ortszeit 1 hour
Ends: Mo 15.06.2009 10:00 Ortszeit
[Repeat](#) This entry does not repeat

Rooms: _____ Find Rooms...
Resources: _____ Find Resources...
Online Meeting: There is no online meeting

Nico Noerenberg | Raumbelungs- und Multikalendermanagement für Fachhochschulen mit Lotus Notes
19. Juni 2009 | Seite 5



2. Raum und/oder benötigte Ressource(n)

Find Rooms Search for an available room at a specific time

Search Criteria

Choose address book: Domain's Directory
Choose site: Merseburg
 Search only preferred rooms for this site

Number of attendees: 1

Starts: 15.06.2009 09:00 Ortszeit
Ends: 15.06.2009 10:00 Ortszeit

Search

Search Results

Number of available rooms found:
Select room(s) to reserve:

Find Rooms Search for an available room at a specific time

Search Criteria

Choose address book: Domain's Directory
Choose site: Merseburg
 Search only preferred rooms for this site

Number of attendees: 1

Starts: 15.06.2009 09:00 Ortszeit
Ends: 15.06.2009 10:00 Ortszeit

Search

Search Results

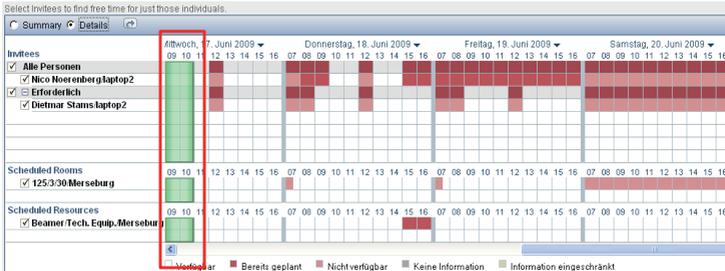
Number of available rooms found: 2
Select room(s) to reserve:

- 125C119@Merseburg
- 125C30@Merseburg
- 125C30M@Merseburg

Nico Noerenberg | Raumbelungs- und Multikalendermanagement für Fachhochschulen mit Lotus Notes
19. Juni 2009 | Seite 6



3. Verfügbarkeitsprüfung



Nico Noerenberg | Raumbelungs- und Multikalendermanagement für Fachhochschulen mit Lotus Notes

19. Juni 2009 | Seite 7

4. Reservationsbestätigung per E-Mail

Save and Send Invitations | Owner Actions | Display | Delivery Options... | Check Calendar...

Return receipt Sign Encrypt

Calendar Entry

Type: Meeting

Subject: Workshop ICE

When: Starts: Fr 19.06.2009 09:00 Ortszeit 8 hours
Ends: Fr 19.06.2009 17:00 Ortszeit
This entry does not repeat

Who: Do not receive responses from invitees Prevent counter-proposals Prevent delegation

Add Invitees

Where: Location:
Rooms: 123f1f6Merseburg@Domain
[Remove Rooms...](#)

New Reservation

Nico Noerenberg | Raumbelungs- und Multikalendermanagement für Fachhochschulen mit Lotus Notes

19. Juni 2009 | Seite 8

5. Absprache unter den eingeladenen Personen



 **Angekommen: Einladung:** (18 Jun 15:00 CEDT in 125/3/29/Merseburg@Domain)
Do 18.06.2009 15:00 - 19:00
Rooms: 125/3/29/Merseburg@Domain

Max Mustermann has accepted this meeting invitation

Required:	Matthias Metzke@laptop2@Domain, Max Mustermann@laptop2@Domain, Oliver Moellen@laptop2@Domain
Resources:	Beamer@Tech.Equip.Merseburg@Domain, Laptop@Tech.Equip.Merseburg@Domain, Mikrofon@Tech.Equip.Merseburg@Domain

Live-Demo

- Erstellen von Meeting
- Raumabfrage
- Anfrage per Mail bei Beteiligten und
- Antwort auf Anfrage

Multikalendermanagement

Problem:

- Professoren zu unterschiedlichen Zeiten an der Hochschule
 - Klausurtermine überlagern sich
 - mehrere Professoren halten eine Vorlesung
- ➡ Meetings und Absprachen

Nico Noerenberg | Raumbelegungs- und Multikalendermanagement für Fachhochschulen mit Lotus Notes

19. Juni 2009 | Seite 11



Multikalendermanagement

Vorteile:

- Privater Google-Kalender und geschäftl. Lotus Notes Kalender können verbunden werden
- Persönlicher Notes Kalender kann mit Teamroom-Kalender verbunden werden

Nico Noerenberg | Raumbelegungs- und Multikalendermanagement für Fachhochschulen mit Lotus Notes

19. Juni 2009 | Seite 12



1. Kalender aufrufen

Nico Noerenberg | Raumbelungs- und Multikalendermanagement für Fachhochschulen mit Lotus Notes

19. Juni 2009 | Seite 13

HOME
Hochschule
MERSBURG
University of Applied Sciences

FACHBEREICH
WIRTSCHAFTS-
WISSENSCHAFTEN

2. Kalender hinzufügen

Kalender hinzufügen

Hinzufügen: **Notes-Benutzer-Kalender**

Notes-Benutzer-Kalender hinzufügen

Benutzername:

Diesen Kalender im Offlinemodus oder auf mobilem Gerät anzeigen

Formatierung von Kalendereinträgen

Anzeigeoptionen für die Einträge des hinzugefügten Kalenders anzeigen:

Hintergrund: Text: Eintragungssymbol:

OK Abbrechen

Nico Noerenberg | Raumbelungs- und Multikalendermanagement für Fachhochschulen mit Lotus Notes

19. Juni 2009 | Seite 14

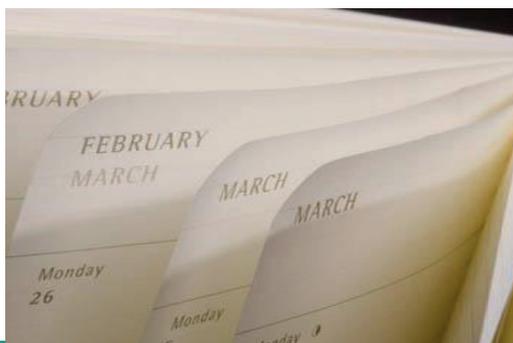
HOME
Hochschule
MERSBURG
University of Applied Sciences

FACHBEREICH
WIRTSCHAFTS-
WISSENSCHAFTEN

3. Ergebnis der zusammengefügtten Kalender

	15. Mo 06.2009	16. Di 06.2009	17. Mi 06.2009	18. Do 06.2009	19. Fr 06.2009	20. Sa 06
					Workshop ICE	
9:00	Abgabe Ausschreibung	Zahnarzt	Meeting mit Justus 125/30Merseburg @Domain Nico Noerenberg	Prüfung Logistik 123/116Merseburg @Domain Nico Noerenberg	Besprechung Workshop	
10:00	Besichtigung SPT				Ab sp ra ch e 12 5/3 291	W or ks ho p IC E 12 3/1 3/1
11:00						
12:00		Abholung Kartonage			meeting mit Louisa	
13:00						
14:00						
15:00				12 5/3 12 5/3 9/1 er se bu rg Do m ai n		
16:00						
17:00					Lo gi sti k	
18:00						

Live-Demo



Nico Noerenberg | Raumbelegungs- und Multikalendermanagement für Fachhochschulen mit Lotus Notes
 19. Juni 2009 | Seite 16

HOME
 HOCHSCHULE
 MERSEBURG
University of Applied Sciences

FACHBEREICH
 INFORMATIK
 WISSENSCHAFTEN

5.6 Prozessmodell für das Eventmanagement an einer Fachhochschule

HOME
HOCHSCHULE
MERSEBURG[®]
University of Applied Sciences

FACHBEREICH
WIRTSCHAFTS-
WISSENSCHAFTEN

Prozessmodell für das Eventmanagement an einer Fachhochschule

- Ergebnisse eines Praxisprojekts in der Vertiefungsveranstaltung „Prozessorganisation“

Prof. Dr.-Ing. L. Klimpel |
11/10/09 | Seite 1

Worum geht es?

Veranstaltung „Prozessorganisation“
Workshop
Prozessplanung
Durchführung
Organisationsaufbau
Teamarbeit
15 Teilnehmer

The cartoon depicts four stylized human figures sitting in a wooden boat. The first figure on the left says, "Gut, dass wir alle im gleichen Boot sitzen." (Good that we are all in the same boat.) The second figure on the right replies, "Und wie kommen wir voran?" (And how do we move forward?).

Prof. Dr.-Ing. L. Klimpel | PMICE_WS_19062009
11/10/09 | Seite 2

HOME
HOCHSCHULE
MERSEBURG[®]
University of Applied Sciences

FACHBEREICH
WIRTSCHAFTS-
WISSENSCHAFTEN

Warum gibt es Prozessorganisation?

Gut organisierte Prozesse...

- sind eine Voraussetzung für die **Rentabilität** des Unternehmens.
- bewirken **Kundenzufriedenheit**.
- sind gut für den Lieferanten, da er einen **zuverlässigen Partner** hat.
- geben **Führungskräften** Zeit für Ihre wichtigsten Aufgaben.
- verbessern die **Arbeitssituation** der Mitarbeiter.

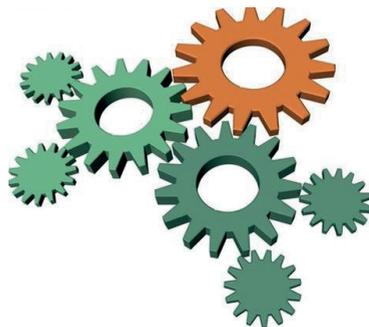
Prof. Dr.-Ing. L. Klimpel | PMICE_WS_19062009

11/10/09 | Seite 3



Warum das Praxisprojekt zur (Prozess-)Organisation des Workshops?

Wissenstransfer
Praxiskontakt
Übung
Abwechslung
Wiederverwendbarkeit



Prof. Dr.-Ing. L. Klimpel | PMICE_WS_19062009

11/10/09 | Seite 4



Wer macht alles mit (außer mir)?



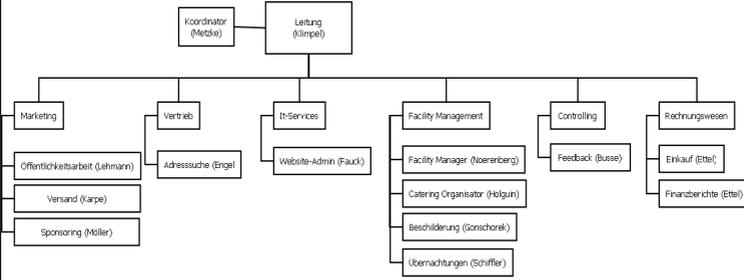
Prof. Dr.-Ing. L. Klimpel | PMICE_WS_19062009

11/10/09 | Seite 5

HOME
HOGESCHULE
MERSEBURG
University of Applied Sciences

FACHBEREICH
WIRTSCHAFTS-
WISSENSCHAFTEN

Welche Aufbauorganisation wurde gefunden?



```

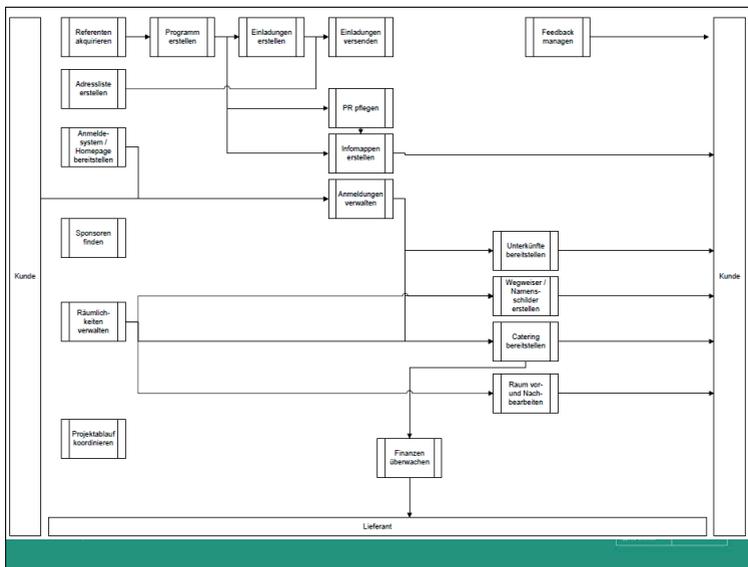
graph TD
    K[Koordinator (Metske)] --- L[Leitung (Klimpel)]
    L --- M[Marketing]
    L --- V[Vertrieb]
    L --- IS[IT-Services]
    L --- FM[Facility Management]
    L --- C[Controlling]
    L --- RW[Rechnungswesen]
    
    M --- O[Offentlichkeitsarbeit (Lehmann)]
    M --- V1[Verband (Karpe)]
    M --- S[Sponsoring (Miller)]
    
    V --- A[Adresssuche (Engel)]
    
    IS --- WA[Webseite-Admin (Fauck)]
    
    FM --- FM1[Facility Manager (Boerenberg)]
    FM --- CO[Catering Organisator (Holgum)]
    FM --- B[Beschilderung (Gonschorek)]
    FM --- U[Übernachtungen (Schiffer)]
    
    C --- FB[Feedback (Busse)]
    
    RW --- E[Einkauf (Ettel)]
    RW --- F[Finanzberichte (Ettel)]
    
```

Prof. Dr.-Ing. L. Klimpel | PMICE_WS_19062009

11/10/09 | Seite 6

HOME
HOGESCHULE
MERSEBURG
University of Applied Sciences

FACHBEREICH
WIRTSCHAFTS-
WISSENSCHAFTEN



Wie werden Prozesse dokumentiert?

- 5.1 PROZESS „REFERENTEN AKQUIRIEREN“
- 5.1.1 Einleitende Worte
- 5.1.2 Prozessergebnisse
- 5.1.3 Kunden des Prozesses
- 5.1.4 Verantwortlichkeiten
- 5.1.4 Prozessdurchführung
- 5.1.5 Erläuterungen zu den Prozessschritten
- 5.1.6 Messung der Prozessleistungsfähigkeit
- 5.1.7 Auditierung
- Auditoren**
- Zyklus der Auditierung**
- Schwächen des Prozesses und Lösungsansätze**
- Auditcheckliste**

Inwiefern ergänzen sich spezielle Kompetenzen?

```

    graph LR
      Workshop[Workshop] -- for --> PM[Processmanagement (PM)]
      PM -- and --> ICE[Integrated Collaboration Environments (ICE)]
    
```

KONTAKT | IMPRESSUM

Willkommen

START

- Program
- Anmeldung
- Anfahrt
- Hotels
- Informationen

Willkommen auf der Website
**Workshop for Process Management
 Integrated Collaboration Environments
 am 19.06.2009**

Holen Sie sich neue Impulse auf unseren Workshop mit dem Schwerpunkt:
**Prozesse in Hochschulen mit integrierten
 Kollaborationsumgebungen verbessern**

Lernen Sie persönlich Nachwuchstalentern
 morgen sowie unsere Sponsoren kennen
 gemeinsam mit uns auf die **Key-Note** von

Maja Kumme
 Director Lotus Software Group Germany
 IBM Deutschland GmbH.

nr	Status	Vorname	Nachname	Anrede
1	Neumeldung	Jörg	Fauck	Herr
2	Neumeldung	Jana	Wörker	Frau
3	Neumeldung	Laura Carolina	Höbigan Trüglio	Frau
4	Neumeldung	Anja	Witlich	Frau
5	Neumeldung	Juliane	Katpe	Frau
6	Neumeldung	Marcus	Engel	Herr
7	Neumeldung	Sandra	Eitel	Frau
8	Neumeldung	Marius	Petrold	Herr
9	Neumeldung	Nadine	Busse	Frau
10	Neumeldung	Nico	Nosenberg	Herr
11	Neumeldung	Oliver	Möller	Herr
12	Neumeldung	Aina	Deiksen	Frau
13	Neumeldung	Stefan	Gerlach	Herr
14	Neumeldung	Ingrid	Gotwald	Frau
15	Neumeldung	Marcel	Sorge	Herr
16	Neumeldung	Patrick	Wieschollek	Herr
17	Neumeldung	Mudrak	Martina Karomi	Herr
18	Neumeldung	Juliane	Kleiner	Frau
19	Neumeldung	Michael	Klampe	Herr

Prof. Dr.-Ing. L. Klimpel | PMICE_WS_19062009

11/10/09 | Seite 9

Welche wichtigen Ergebnisse gibt es aus der Arbeit?

- Prozesslandkarte
- Aufbauorganisation
- Prozessbeschreibungen
- Vorlagen
- Webseite
- Adressen
- Kontakte
- Veröffentlichung

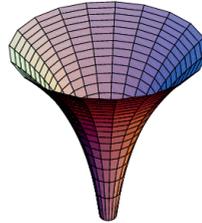
Prof. Dr.-Ing. L. Klimpel | PMICE_WS_19062009

11/10/09 | Seite 10

Welches sind die „Lessons learned“ aus dem Praxisprojekt?

- zusätzlicher Aufwand, früher beginnen
- viele interessante Kontakte
- Begeisterung im Team → Spaß
- gute Leute im Team und einige Regeln → Erfolg
- Prozessorganisation im Projekt → Entspannung für den Leiter

Fazit: Wiederholung geplant!



Prof. Dr.-Ing. L. Klimpel | PMICE_WS_19062009

11/10/09 | Seite 11



Schlusswort:

Abschluss mit Umtrunk

Nächster PM-ICE-Workshop: Fr., 04.12.2009

Forschungsprojekte

- TCO-Analyse zu Lotus-ICE-Appliance-Konzepten
- Softwaretests für Open-Source-ITIL-Anwendung
- Groupware-Projektmanager-Simulation/Rollen-Lernspiel
- Neuauflage der Umfrage/Zeitreihenanalyse

Lotus University Competence Center

Herzlichen Dank an...

Prof. Dr.-Ing. L. Klimpel | PMICE_WS_19062009

11/10/09 | Seite 12



6 Prozessdokumentation zum Praxisprojekt:

Organisation des „1st Workshop for Processmanagement and integrated Collaboration Environments“

Fach Prozessorganisation
im Fachbereich Wirtschaftswissenschaften
der Fachhochschule Merseburg

Prozessdokumentation zum Praxisprojekt
Organisation des „1st Workshop for Processmanagement and
integrated Collaboration Environments“
am 19.06.2009

angefertigt von:

Prof. Dr.-Ing. L. Klimpel

Busse, Nadine
Engel, Marcus
Ettel, Sandra
Gerlach, Stefan
Gonschorek, Ralf
Holguin, Laura
Karpe, Juliane
Lehmann, Gero
Metzke, Matthias
Möller, Oliver
Noerenberg, Nico
Petzold, Markus
Schiffler, Linda
Stark, Corinna

angefertigt bei:

Prof. Dr.-Ing. L. Klimpel

1 INHALTSVERZEICHNIS

1	INHALTSVERZEICHNIS	2
2	EINLEITUNG UND ZIELE DER DOKUMENTATION	4
3	DIE HOCHSCHULE	4
4	DAS PROJEKT	4
5	DIE AUFBAUORGANISATION ZUM WORKSHOP	5
6	ÜBERBLICK ÜBER DIE PROZESSE	6
7	PROZESSBESCHREIBUNGEN	9
7.1	REFERENTEN AKQUIRIEREN	9
7.2	PROGRAMM ERSTELLEN	12
7.3	PROZESS „ADRESSLISTE ERSTELLEN“	15
7.4	PROZESS „EINLADUNGEN ERSTELLEN“	25
7.5	PROZESS: „EINLADUNGEN VERSENDEN“	29
7.6	PROZESS „WEBSITE BEREITSTELLEN“	37
7.7	PROZESS „ANMELDUNG DUCHFÜHREN“	46
7.8	PROZESS ANMELDUNGEN VERWALTEN	52
7.9	PROZESS „INFOMAPPE ERSTELLEN“	53
7.10	PROZESS „RÄUME VERWALTEN“	63
7.11	PROZESS „RÄUME VOR- UND NACHBEREITEN“	75
7.12	PROZESS „GÄSTE MIT ESSEN VERSORGEN“	79
7.13	PROZESS „DEN GÄSTEN INFORMATIONEN ZU UNTERKÜNFEN BEREITSTELLEN“	93
7.14	PROZESS „NAMENSCHILDER ERSTELLEN“	100
7.15	PROZESS „WEGWEISER BEREITSTELLEN“	106
7.16	PROZESS „ÖFFENTLICHKEIT INFORMIEREN“	115
7.17	PROZESS „SPONSOREN FINDEN“	120

Inhaltsverzeichnis

7.18	PROZESS „FEEDBACKFRAGEBOGEN ERSTELLEN“	130
7.19	PROZESS „FEEDBACK MANAGEN“	138
7.20	PROZESS FINANZEN ÜBERWACHEN.....	148

2 EINLEITUNG UND ZIELE DER DOKUMENTATION

Das Praxisprojekt „Organisation des „1st Workshop for Processmanagement and integrated Collaboration Environments““ im Rahmen der Vertiefungsveranstaltung „Prozessorganisation“ verfolgt das Ziel, ein Prozessmodell für die Durchführung von Workshops und Forumsveranstaltungen an der Hochschule Merseburg zu schaffen. Die Dokumentation ist so aufbereitet, dass zum späteren Zeitpunkt weitere Workshops auch von anderen Lehrenden und Studierenden leicht organisiert werden können.

3 DIE HOCHSCHULE

Die Hochschule Merseburg (FH) ist darum bemüht, Kontakte zur Privatwirtschaft und anderen Organisationen aufzubauen und zu pflegen. Die Veranstaltung von Workshops kann dabei eine wertvolle Unterstützung sein. Weiterhin bieten öffentliche Workshops, den Studierenden die Gelegenheit, sich selbst und ihre Arbeiten vor Fachpublikum zu präsentieren. Am Rande ermöglichen diese Workshops informellen Austausch und das Kennenlernen.

4 DAS PROJEKT

Zu Beginn des Sommersemesters 2009 wurden die Teilnehmer der Veranstaltung Prozessorganisation eingeladen, einen Prozess aus der Organisation des Workshops als Teil der Prüfungsleistung praktisch abzuarbeiten und zu standardisieren. Die Arbeit erfolgte zusätzlich zu den Vorlesungen und Übungen. Drei Wochen vor dem Workshoptermin wurden wöchentliche Teamsitzungen bis zur Woche nach dem Workshop angesetzt. Die hochschuleigene E-Learning-Umgebung ILIAS diente zur Koordination und Dokumentation im Projekt.

5 DIE AUFBAUORGANISATION ZUM WORKSHOP

Die folgende Abbildung zeigt die Stellen in der Aufbauorganisation des Workshops.

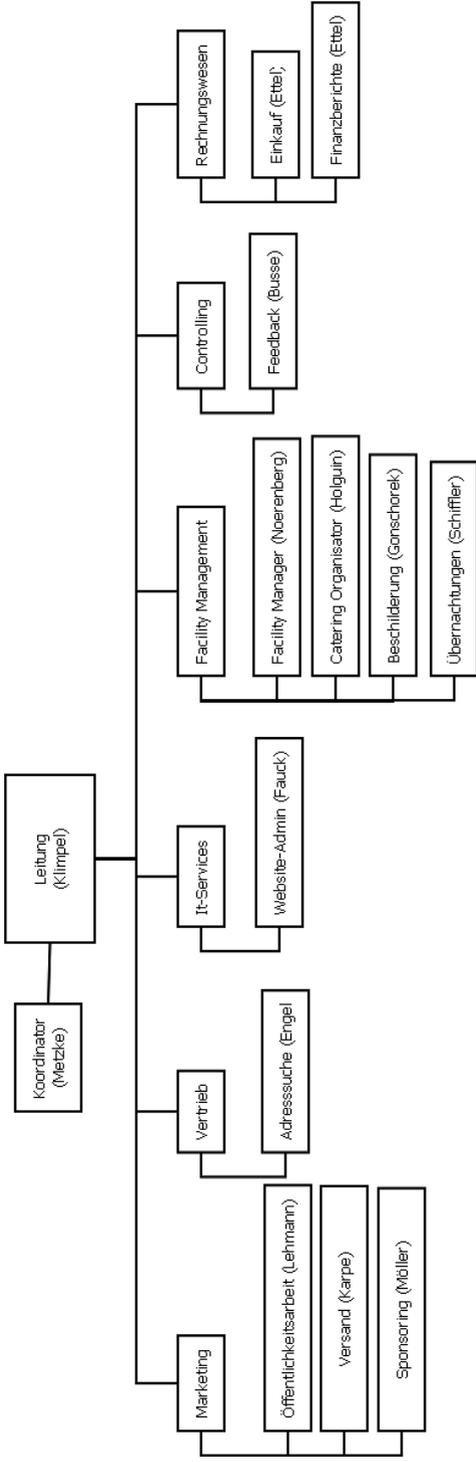


Abbildung 1 Aufbauorganisation

6 ÜBERBLICK ÜBER DIE PROZESSE

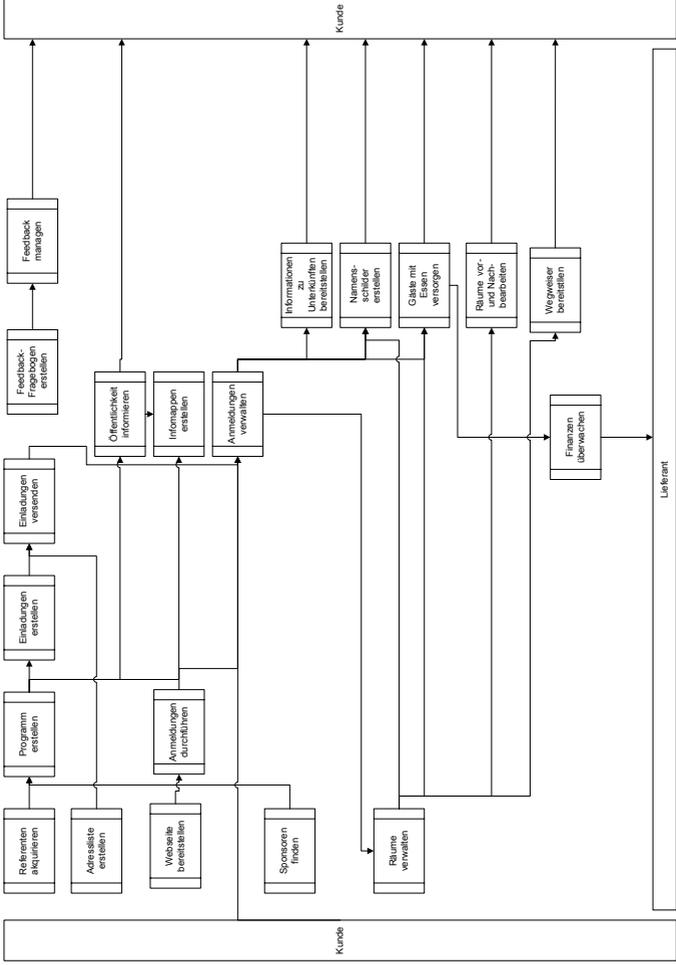


Abbildung 2 Prozesslandkarte - Kernprozesse zum Workshop

Überblick über die Prozesse - Referenten akquirieren

Tabelle 1 Prozessübersicht

Vorgang	Ergebnis des Prozesses
Referenten akquirieren	Liste an Referenten, Themen, Vortragsdauer
Programm erstellen	Ablauf für den Tag steht fest
Adressliste erstellen	Es steht eine Liste aller Adressaten die Eingeladen werden sollen zur Verfügung
Einladungen erstellen	Die fertig designten Einladungen stehen den Nachfolgern zur Verfügung
Einladungen versenden	Einladungen sind als Print und Email versendet
Webseite bereitstellen	Die Homepage und das Anmeldeformular sind online
Anmeldungen durchführen	Besucher haben sich auf der Webseite angemeldet
Anmeldungen verwalten	Liste der angemeldeten Personen / Überwachung des Geldeingang
Infomappen erstellen	Die Infomappen liegen auf der Veranstaltung bereit
Räumen verwalten	Es stehen ausreichend große und ausgestattete Räume zur Verfügung
Räume vor- und nachbearbeiten	Die Räume sind dekoriert, die Technik funktioniert Nach der Veranstaltung haben die Räume wieder den Ausgangszustand
Gäste mit essen versorgen	Auf der Veranstaltung steht ein Catering bereit
Informationen zu Unterkünften bereitstellen	Die Teilnehme wurden, sofern gewünscht über Übernachtungsmöglichkeiten informiert.
Namensschilder erstellen	Namensschilder für relevante Personen existieren
Wegweiser bereitstellen	Das Campusgelände ist beschildert,

Überblick über die Prozesse - Referenten akquirieren

Public Relations pflegen	Die Öffentlichkeit wurde informiert
Sponsoren finden	Es wurden Sponsoren gefunden, die die Veranstaltung unterstützen
Feedbackfragebogen erstellen	Es wurde ein Fragebogen erstellt mit dem die Besucherzufriedenheit gemessen werden kann
Feedback managen	Ein kurzes Review, dass das Feedback der Besucher widerspiegelt wurde erstellt
Finanzcontrolling	Aktuelle Berichte über die Finanzlage

7 PROZESSBESCHREIBUNGEN

7.1 REFERENTEN AKQUIRIEREN

7.1.1 EINLEITENDE WORTE

Für die Anziehungskraft des Workshops auf weitere Besucher und natürlich die Qualität der Inhalte ist es von besonderer Bedeutung, geeignete Referenten zu gewinnen.

7.1.2 PROZESSERGEBNISSE

Eine Liste mit Referenten deren Themen und die Längen der Vorträge sind festgelegt

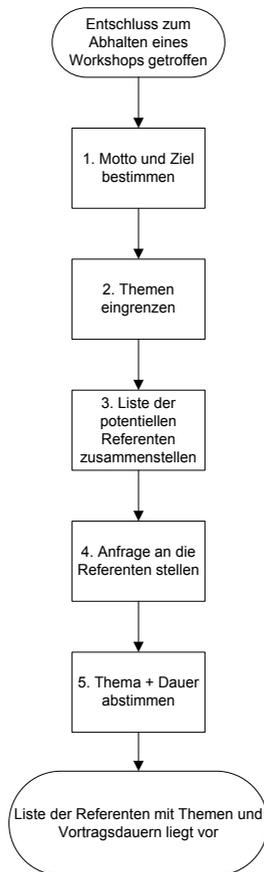
7.1.3 KUNDEN DES PROZESSES

Verantwortliche des Prozesses „Programm erstellen“

7.1.4 VERANTWORTLICHKEITEN

Prozessschritt:	Abt. Leitung	Abt. Vertrieb
Motto und Ziel bestimmen	X	
Themen eingrenzen	X	
Liste der potenziellen Referenten zusammenstellen	X	
Anfrage an die Referenten stellen	X	
Themen und dauer abstimmen	X	

7.1.5 PROZESSDURCHFÜHRUNG



7.1.6 ERKLÄRUNG ZU PROZESSSCHRITTEN

1. **Motto und Ziel bestimmen**

Aktuelle Probleme aus der Praxis zusammentragen und auf deren Basis ein interessantes Thema erarbeiten.

2. **Themen eingrenzen**

3. Liste der potenziellen Referenten zusammenstellen

Studierende befragen, Kontaktliste des Organisers prüfen, Liste vorheriger Veranstaltungen Prüfen und weiterpflegen.

4. Anfrage an die Referenten stellen

Muss durch Person „auf Augenhöhe“ geschehen.

Vorteile durch Vortrag für Referenten ansprechen, Rahmenbedingungen kommunizieren; z.B. finanzielle.

5. Themen und Dauer abstimmen

7.1.7 AUDITIERUNG

Auditoren: Verantwortliche des Prozesses „Programm erstellen“

Zyklus: halbjährlich, direkt nach der Veranstaltung

Auditcheckliste:

- Liegen die Adresslisten vor?
- Ist das gewählte Thema von bedeutung?

7.1.8 SCHWÄCHEN DES PROZESSES UND LÖSUNGSANSÄTZE

- Der Prozess wird weitestgehend von einer Person ausgeführt
- Ggf. ist die Hemmschwelle zur Kontaktaufnahme mit potentiellen Referenten groß
- Potentielle Teilnehmer gezielt für das jeweilige Motto zu finden

7.1.9 MESSUNG DER PROZESSLEISTUNGSFÄHIGKEIT

- Frühzeitige Fertigstellung der Liste
- Anzahl notwendiger Nachbesserungen an der Liste

7.2 PROGRAMM ERSTELLEN

7.2.1 EINLEITENDE WORTE

Ein übersichtliches Programm, welches genügend Pausen und einen angenehmen Spannungsbogen bietet ist unbedingte Voraussetzung für eine gelungene Veranstaltung.

7.2.2 PROZESSERGEBNISSE

Programm auf Webseite und auf Papiausdruck liegt in identischer Form vor.

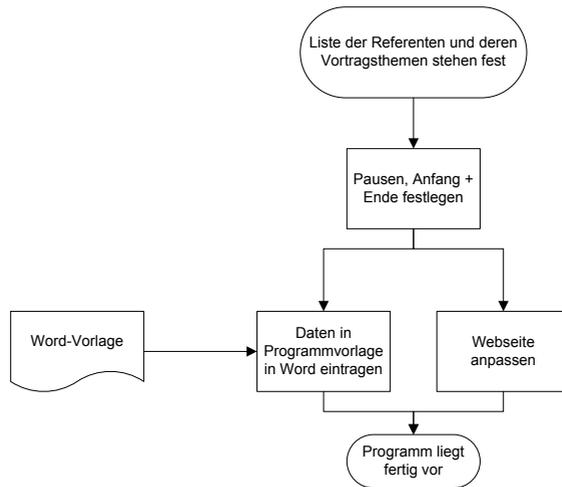
7.2.3 KUNDEN DES PROZESSES

Verantwortlicher für den Prozess Einladungen erstellen.

7.2.4 VERANTWORTLICHKEITEN

Prozessschritt:	Abt. Leitung	Abt. Vertrieb	Abt. IT-Service
Pausen, Anfang und Ende festlegen	X		
Daten in Programmvorlagendatei in Word eintragen		X	
Webseite anpassen			X

7.2.5 PROZESSDURCHFÜHRUNG



7.2.6 ERKLÄRUNG ZU PROZESSSCHRITTEN

1. Pausen, Anfang und Ende festlegen

Empfohlen: Vormittags 30 Minuten Pause, Mittags 60 Minuten Pause, Nachmittags 30 Minuten Pause.

2. Daten in Programmvorlagedatei in Word eintragen

Vorlage ist das Programm der letzten Workshopdurchführung

3. Webseite anpassen

Zugang zur Webseite in Lotus Notes ist erforderlich. (Prozess Webseite anpassen beachten)

7.2.7 AUDITIERUNG

Auditoren: Verantwortliche des Prozesses „Einladungen erstellen“

Zyklus: halbjährlich, direkt nach der Veranstaltung

Auditcheckliste:

- Liegt die Vorlage bereit?
- Ist das Programm rechtzeitig fertig
- Stehen alle benötigten Daten zur Verfügung?

7.2.8 MESSUNG DER PROZESSLEISTUNGSFÄHIGKEIT

- Fehleranzahl
- Durchlaufzeit

7.3 PROZESS „ADRESSLISTE ERSTELLEN“

7.3.1 EINLEITENDE WORTE...

Zur Kontaktaufnahme mit potentiellen Teilnehmern per Brief, E-Mail, Fax oder Telefon, wird eine Adressliste mit allen notwendigen Kontaktinformationen benötigt. Der Prozess „Adressliste erstellen“ beinhaltet von der Auswahl der notwendigen Adresselemente, über die Adressbeschaffung, bis hin zur Bereitstellung der Adressliste in einer speziellen Excel-Datei, alle Schritte die zur Erstellung einer Kontaktdatensammlung notwendig sind. Diese Datensammlung ist Quelle für die Kontaktdaten, die bei der Erstellung von Serienbriefen und Serien-E-Mails benötigt werden.

7.3.2 PROZESSERGEBNISSE

Es steht eine Adressliste der potentiellen Workshopteilnehmer zur Verfügung.

Die Adressliste wurde in Dateiform (CSV-Format = Comma Separated Values File), nach Vorbild einer Musterdatei mit definierten Spalten, bereitgestellt.

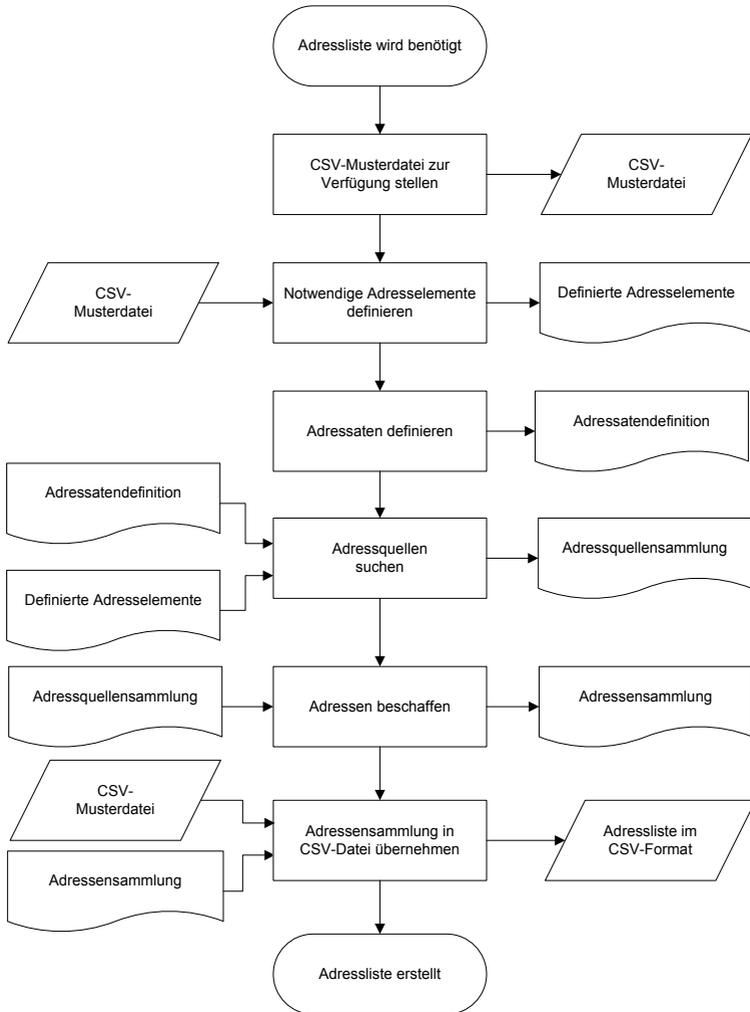
7.3.3 KUNDEN DES PROZESSES

Der Prozess „Einladungen erstellen“ ist Kunde des Prozesses.

7.3.4 VERANTWORTLICHKEITEN

Prozessschritt:	Abt. Leitung	Abt. Vertrieb
CSV-Musterdatei zur Verfügung stellen	X	
Notwendige Adresselemente definieren		X
Adressaten definieren		X
Adressquellen suchen		X
Adressen beschaffen		X
Adressensammlung in CSV-Datei übernehmen		X

7.3.5 PROZESSDURCHFÜHRUNG



7.3.6 ERLÄUTERUNGEN ZU DEN PROZESSSCHRITTEN

(1) *CSV-Musterdatei zur Verfügung stellen*

- CSV-Musterdatei für die Adressliste bei Abt. Leitung anfordern
- bereitgestellte CSV-Musterdatei (Muster-Export-Adressen.csv) lokal speichern

(2) *Notwendige Adresselemente definieren*

- CSV-Musterdatei öffnen und analysieren welche Informationen (Spalten) pro Datensatz benötigt werden

Spalten in der CSV-Musterdatei:

Vorname;Nachname;Anrede;Titel;Amtsbezeichnung;Geschlecht;Kennziffer;

Position;Sprache;Organisation;Organisation mit Umbruch;

Synonyme;Zusatz;Niederlassung;Abteilung;Telefon;Fax;Handy;

Pager;Weitere;E-Mail;Homepage;Strasse;Postleitzahl;Ort;Land;

Bundesland;Gebaeude;Postfach;Stadt für Postfach;Postfach-PLZ;

Grosskunden-PLZ;Bank;Bankleitzahl;SWIFT-BIC;IBAN;Kontonummer;2 Bank;

2 Bankleitzahl;2 SWIFT-BIC;2 IBAN;2 Kontonummer;Vorgesetzte;

Sekretariat;Strasse/Privat;Postleitzahl/Privat;Stadt/Privat;

Land/Privat;Bundesland/Privat;Privat/Gebaeude;Telefon/Privat;

Fax/Privat;Handy/Privat;Geburtsjahr;Geburtsjahr;Gatte/Gattin;Kinder;

E-Mail/Privat;Homepage/Privat;Adressformel;Anredeformel;

Grussformel;Adressklassen;Kategorien;Stichworte;Betreuer

- notwendige Adresselemente:

Vorname, Nachname, Anrede, Titel, Anredeformel, Amtsbezeichnung, Geschlecht (1=weiblich, 2=männlich), Position, Organisation, Abteilung, Straße, Postleitzahl, Ort, Land, Grußformel

(3) *Adressaten definieren*

- Adressaten entsprechen im Allgemeinen der Zielgruppe der Veranstaltung

- Zielgruppen:

a) Verantwortliche im Bereich der Fachhochschulverwaltung

b) regionale Unternehmen, insb. Büro- und IT-Dienstleister

- Konkretisierung:

a) Kanzler, Verwaltungsleiter und Verwaltungsdirektoren nationaler Fachhochschulen

b) regionale Büro- und IT-Dienstleister mit mehr als 10 Mitarbeitern

(4) *Adressquellen suchen*

- mögliche Adressquellen:

Onlinesuchmaschinen, Branchenverzeichnisse, Partner, Industrie- und Handelskammern, Hochschulverzeichnisse, Abt. Leitung

- Bezugsarten:

a) Onlinerecherche

b) Unterstützungsanfragen per E-Mail oder Telefon gesendet an:

regionale IHK-Vertretungen:

- IHK Leipzig, Halle-Dessau, Magdeburg

regionale Vertretungen der Wirtschaftsjunioren:

- Wirtschaftsjunioren Sachsen-Anhalt

(<http://wjsa.ad-kg.de/>)

- Wirtschaftsjunioren Sachsen

(www.wj-sachsen.de)

- Wirtschaftsjunioren Thüringen

(<http://www.wj-thueringen.de/>)

• benutzte Adressquellen:

- Adressliste der Abt. Leitung

- Firmenrecherche der IHK Leipzig

(<http://firmendaten.leipzig.ihk.de/>)

- Unternehmensdatenbank der IHK Magdeburg

(<http://www.magdeburg.ihk24.de/servicemarken/Unternehmen>)

- Branchenführer der IHK Halle-Dessau

(<http://www.halle.ihk.de>)

- Hochschulkompass der Stiftung zur Förderung der Hochschulrektoren-konferenz

(<http://www.hochschulkompass.de>)

Musteranschreiben für Unterstützungsanfragen:

Sehr geehrte Damen und Herren,

unter der Leitung von Herrn Prof. Dr.-Ing. Lutz Klimpel findet am ‚Wochentag‘, den ‚Datum‘, ein
„Workshop for Process Management (PM) and Integrated Collaboration Environments (ICE)“ an der
Hochschule Merseburg (FH) statt.

Das Motto der Veranstaltung lautet:

Büroarbeit mit integrierten IBM Lotus IT-Kollaborationsumgebungen
effizienter gestalten.

Der Workshop wird von einer Studierendengruppe organisiert. Er ist für
regionale und überregionale Unternehmen, sowie Fachhochschulen gedacht.

Programmentwurf:

// Dauer //

‚Datum‘, xx:xx - xx:xx Uhr

// Themen //

xxx

xxx

xxx

Für Ihre Unterstützung, in Form von Bereitstellung der Adressdaten möglicher Teilnehmer, oder ggf. die Weiterleitung bzw. Veröffentlichung einer Einladung über Ihre Mailingliste/Webpräsenz, wären wir Ihnen sehr dankbar. Adresslisten können Sie per E-Mail an

xxxxxxxxxx@hs-merseburg.de senden.

Einladungen für den Workshop werden ab dem 30.04.2009 versendet.

Sollten Sie sich für eine Weiterleitung über Ihre Kommunikationskanäle entscheiden, fordern Sie bitte formlos eine Einladung an.

Wir bedanken uns für Ihre Kooperation und freuen uns auf eine Antwort.

Mit freundlichen Grüßen

xxx

(Student HS Merseburg)

xxxxxxxxxx@hs-merseburg.de

Tel.: xxxx/xxxxxx

Hochschule Merseburg (FH)

Geusaer Straße 88

06217 Merseburg

(Bitte leiten Sie diese E-Mail ggf. weiter)

(5) *Adressen beschaffen*

- Adressdaten von ausgewählten Quellen beziehen und zwischenspeichern
- Überprüfung der einzelnen Datensätze auf Aktualität

Bsp.: Branchenführer der IHK Halle mit Stand von 2007 → mgl. Änderungen

→ Überprüfung der Kontaktdaten mit Hilfe von:

- a) Adressrecherche über Onlinesuchmaschine (Bsp. google.de)
- b) Besuch der Unternehmenshomepage (Impressum)
- c) Recherche über Onlinetelefonbuch (Bsp. telefonbuch.de)

(6) *Adressensammlung in CSV-Datei übernehmen*

- überprüfte Adressdaten in CSV-Datei einfügen
(nach Vorbild der CSV-Musterdatei)
- CSV-Datei an Abt. Marketing - Prozess ‚Einladungen erstellen‘ übergeben

Der entscheidende Erfolgsfaktor für den Prozess ist die Anzahl der gesammelten Adressdatensätze von potentiellen Teilnehmern. Um die Leistungsfähigkeit des Prozesses hinsichtlich des Erfolgsfaktors zu messen wird die folgende Kennzahl eingeführt: **Adressbeschaffungsquote**

Die Adressbeschaffungsquote ist durch folgende Formel zu berechnen:

Adressbeschaffungsquote =

Anzahl gesammelter Adressdatensätze

/ angestrebte Anzahl an Adressdatensätze

* 100

Für den aktuellen Workshop wurde für die Kennzahl ein Wert von ~ 120% ermittelt.

Anzahl gesammelter Adressdatensätze = 361

Anzahl der angestrebten Adressdatensätze = 300

Rechnung: $361/300 \cdot 100 = \underline{\sim 120\%}$

7.3.8 AUDITIERUNG

Um die Leistungsfähigkeit des Prozesses zu gewährleisten ist eine permanente Überwachung und Verbesserung notwendig. Dazu wird der Prozess regelmäßig auditiert.

Auditoren

Als Auditor ist Abt. Leitung zu bestimmen. Sie stellt die CSV-Musterdatei zur Verfügung und bestimmt die Zielgruppe des Workshops.

Zyklus der Auditierung

Als Zyklus wird empfohlen die Auditierung nach jedem Workshop durchzuführen.

Schwächen des Prozesses und Lösungsansätze

Bei einer Adressenrecherche im Internet besteht die Gefahr, dass die gewonnenen Adressdaten nicht aktuell sind. Um diese Gefahr zu minimieren, sollten nur möglichst aktuelle und verlässliche Adressquellen genutzt werden. Im Zweifelsfall müssen die Adressdaten durch Versuch einer Kontaktaufnahme mit den Adressaten bestätigt werden. Ist eine Bestätigung nicht erfolgreich, so muss nach korrekten Adressdaten gesucht werden. Dienlich sind dabei Onlinesuchmaschinen und Onlinetelefonbücher.

Eine weitere Schwäche des Prozesses betrifft die Unterstützungsanfragen.

Unterstützungsanfragen die per E-Mail an Partner und Organisationen gesendet wurden, werden von diesen meist ignoriert. Durch mehrfaches senden der Unterstützungsanfragen per E-Mail und zusätzlicher Anfragen per Brief und Telefon, könnte die Gefahr, dass Anfragen ignoriert werden, minimiert werden.

Auditcheckliste

Struktur der CSV-Musterdatei eingehalten?

Alle notwendigen Adresselemente pro Datensatz erfasst?

Angestrebte Adressanzahl erreicht?

Alle möglichen Adressquellen berücksichtigt?

Unterstützungsanfragen gesendet?

Adressbeschaffungsquote $\geq 100\%$?

7.4 PROZESS „EINLADUNGEN ERSTELLEN“

Prozessbeschreibung unvollständig / fehlerhaft!

7.4.1 VORGELAGERTE PROZESSE

- Adressliste erstellen
- Programm erstellen

7.4.2 PROZESSERGEBNIS

Es ist ein Anschreiben als Einladung, mit Programm als Flyer, im Anhang vorhanden, die Einladungen können als Serienbrief auf Grundlage der Adressliste des Prozesses „Adressliste erstellen“ gedruckt werden. Die Datei Anschreiben ist als doc-Format (Word-Dokument kompatibel in MS-Office 1997-2003 und später) verfügbar und greift auf die CSV-Datei (Comma Separated Values File von MS-OfficeExcel) zurück. Die Datei Flyer ist eine doc-Datei mit einer 3-Spaltenaufteilung Inhalte werden vom Team „Programm erstellen“ bereitgestellt.

Erläuterungen/Bedarf an Input im Vorfeld der Erstellung der Einladungen:

- Thema, Veranstaltungsort und Zielgruppe
- Kontoverbindungsdaten, Verwendungszweck
- Teilnahmeentgelt, Termin der Einzahlung
- Telefonnr./Fax-Nr., e-Mailadresse, Internetadresse
- Anmeldeadresse (Post/E-Mail, Fax)
- Mögliche Rabatte bei Frühbucher
- Stornogebühren

7.4.3 KUNDE DES PROZESSES

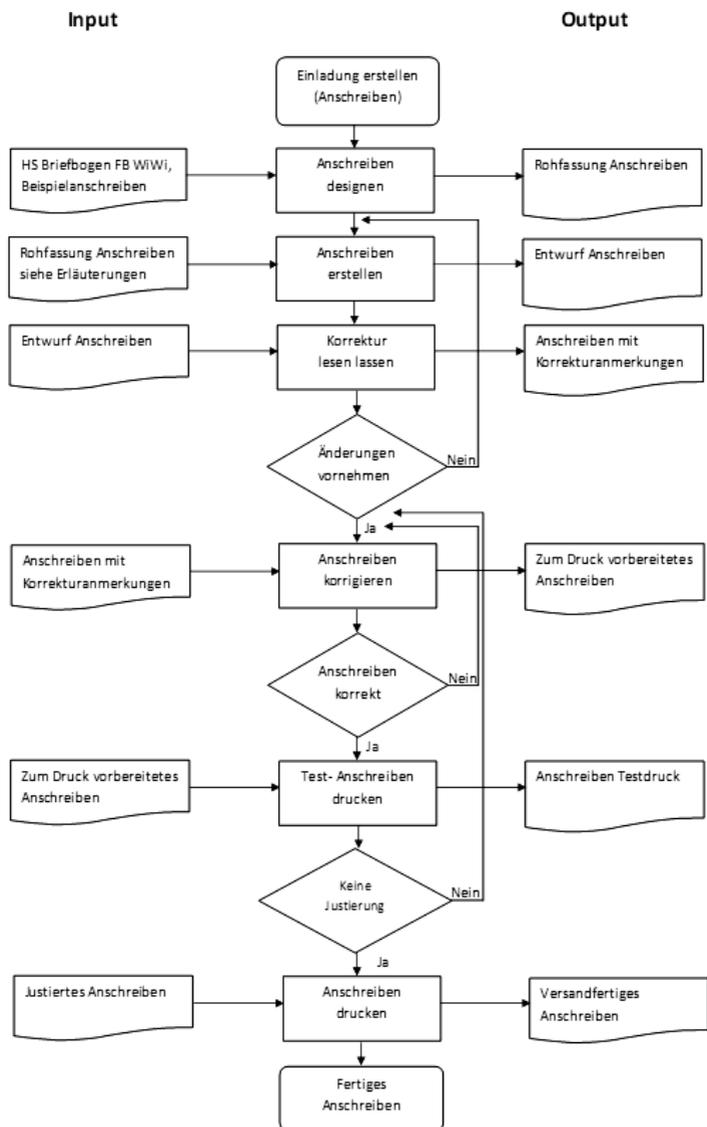
Ist das Team „Einladungen versenden“ (Karpe, Shoshi), dass im weitem Prozessverlauf die Einladungen versandfertig macht.

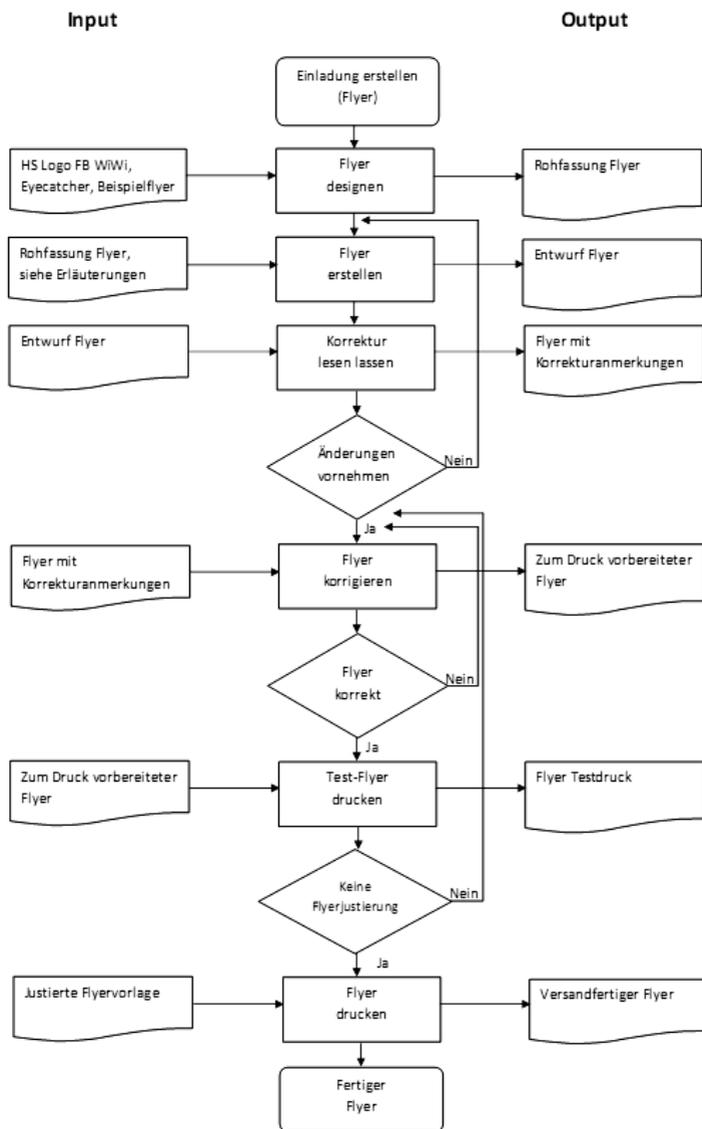
7.4.4 VERANTWORTLICHKEITEN

Prozessbeschreibungen - Prozess „Einladungen erstellen“

Prozessschritte Einladungen erstellen (Flyer/Anschreiben)	Prof. Dr. Ing. L. Kimpel	René Baltzer
Beispielvorlagen	X	
Einladungen designen		X
Erstellen		X
Korrektur lesen	X	
Prüfschleife ob Änderungen notwendig	X	
Ggf. Änderungen vornehmen		X
Testdruck		X
Prüfschleife Test-Druckergebnis justieren	X	
Justierarbeiten durchführen		X
Druck		X
Endprodukt Einladungen	Übergabe an Prozess Einladungen versenden	

7.4.5 PROZESSDURCHFÜHRUNG





7.5 PROZESS: „EINLADUNGEN VERSENDEN“

7.5.1 EINLEITENDE WORTE

Durch die versendete Einladung erreicht die ausgewählten Empfänger die Anfrage zur Teilnahme und die relevanten Informationen zur Veranstaltung. Die empfangene Einladung kann/soll dafür sorgen, dass der Empfänger zum potentiellen Teilnehmer wird. Außerdem unterstreicht die Einladung in Briefform, mitsamt der persönlichen Ansprache des Empfängers, die Seriosität der Veranstaltung.

7.5.2 PROZESSERGEBNISSE

Die Einladungen erreichen per Brief den gewünschten Empfänger, mit dem Ziel, diesen als Teilnehmer zu gewinnen und über den Veranstaltungstag/die Veranstaltung zu informieren.

7.5.3 KUNDEN DES PROZESSES

Kunden des Prozesses sind: Facility Manager, Catering Organisator, Rechnungswesen und Übernachtungen.

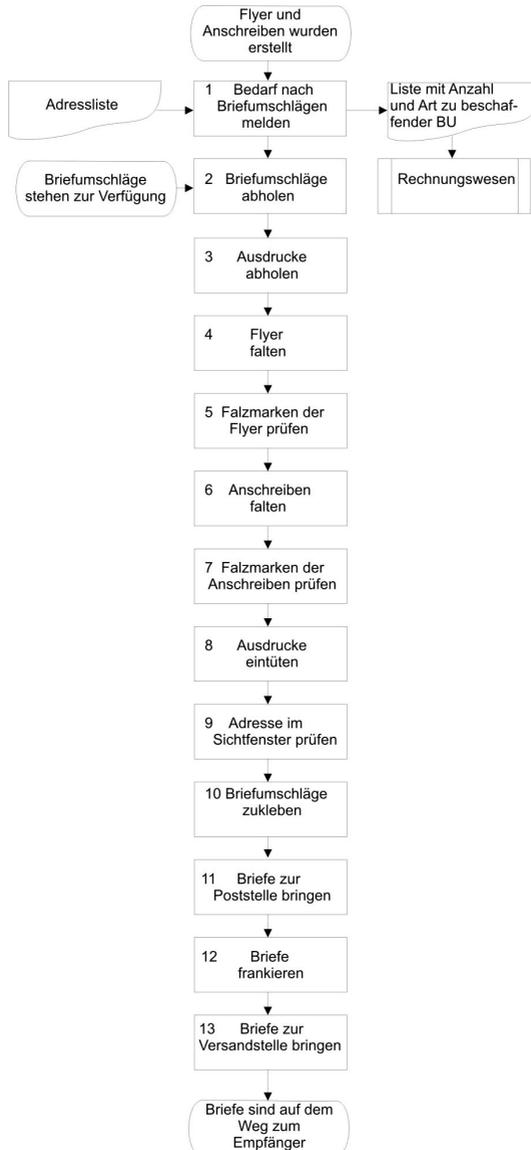
7.5.4 VERANTWORTLICHKEITEN

Prozessschritt:	Abt. Marketing	Poststelle
1 Bedarf nach Briefumschlägen melden	X	
2 Briefumschläge abholen	X	
3 Ausdrücke abholen	X	
4 Flyer falten	X	
5 Falzmarken der Flyer prüfen	X	
6 Anschreiben falten	X	
7 Falzmarken der Anschreiben prüfen	X	

Prozessbeschreibungen - Prozess: „Einladungen versenden“

8 Ausdrücke eintüten	X	
9 Adressen im Sichtfenster prüfen	X	
10 Briefumschläge zukleben	X	
11 Briefe zur Poststelle bringen	X	
12 Briefe frankieren		X
13 Briefe zur Versandstelle bringen		X

7.5.5 PROZESSDURCHFÜHRUNG



7.5.6 ERLÄUTERUNGEN ZU DEN PROZESSSCHRITTEN

1 Bedarf nach Briefumschlägen melden:

- Anhand der Adressliste, die von der Projektleitung zur Verfügung gestellt wird (Input), ist die Anzahl der zu versendenden Einladungen zu bestimmen. D.h. die Anzahl der Einladungen richtet sich nach der Anzahl der auf der Liste enthaltenen Personen. Die Adressliste, ist eine Liste mit vom Projektleiter ausgewählten Versendungsadressen.
- Die Anzahl und Eigenschaften der zu beschaffenden Briefumschläge muss als Notiz schriftlich festgehalten werden. Eigenschaften der Briefe sind das Format: *DIN lang 110 x 220 mm, DL bzw. C5/6*, die Eigenschaft *selbstklebend*, in Bezug auf den Verschluss und das Adressfenster im linken Bereich des Umschlags.
- Die Notiz über Eigenschaften und Anzahl der benötigten Briefumschläge wird an den Prozessverantwortlichen „Rechnungswesen“ übergeben. Nach Übergabe gilt der Prozessschritt „Bedarf nach Briefumschlägen melden“ als beendet.

2 Briefumschläge abholen

- Im Prozess „Rechnungswesen“ wurden die benötigten Briefumschlägen beschafft (Output) und stehen, als Input für den Prozessschritt „Briefumschläge abholen“ zur Verfügung.
- Die Briefumschläge werden am Treffpunkt „Poststelle“ (Gebäude 125/E/1), zum vorher vereinbarten Zeitpunkt, von dem Prozessverantwortlichen „Rechnungswesen“ an den Prozessverantwortlichen „Einladungen versenden“ übergeben.
- Die Übergabe schließt den Prozessschritt „Briefumschläge abholen“ ab.

3 Ausdrücke abholen

- Die ausgedruckten Anschreiben und Einladungsflyer werden zum vereinbarten Zeitpunkt vom Prozessverantwortlichen „Einladungen versenden“ im Büro der Projektleitung im Gebäude 125, Etage 4, Raum 037 des Hochschulgebäudes abgeholt.

4 Flyer falten

- Anschreiben und Einladung werden in das Briefumschlagformat *DIN lang 110 x 220 mm, DL bzw. C5/6* gefaltet.

- Zu beachten ist hierbei dass die Kanten des Flyers vor dem falten genau aufeinander liegen. Saubere Kanten und gerade Falzmarken sind unabdingbar.

5 Falzmarken der Flyer prüfen

- Geprüft werden muss die Genauigkeit mit der die Kanten des Flyers aufeinander liegen und dass die Falzmarken gerade verlaufen.

6 Anschreiben falten

- Anschreiben und Einladung werden gemäß Briefumschlagformat DIN lang 110 x 220 mm, DL bzw. C5/6 gefaltet.

- Zu beachten ist hierbei, dass die Kanten des Anschreibens vor dem falten genau aufeinander liegen. Saubere Kanten und gerade Falzmarken sind unabdingbar.

7 Falzmarken der Anschreiben prüfen

- Geprüft werden muss die Genauigkeit mit der die Kanten des Anschreibens aufeinander liegen und dass die Falzmarken gerade verlaufen.

8 Ausdrücke eintüten

- Das gefaltete Anschreiben wird mit der Anschrift des Empfängers nach oben auf den gefalteten Einladungsflyer gelegt. Beide werden in einen Briefumschlag gesteckt, so dass die Anschrift im Adressfenster zu lesen ist.

9 Adresse im Sichtfenster prüfen

- Es muss sichergestellt werden, dass die Empfängeradresse im Adressfenster des Briefes, einwandfrei zu lesen ist. Ist dies nicht der Fall, müssen die Ausdrücke im Brief in die richtige Position geschoben werden.

10 Briefumschläge zukleben

- Zuerst wird mit der flachen Hand auf den Briefumschlag gedrückt, so dass überschüssige Luft entweichen kann.
- Anschließend ist der Schutzstreifen über der Klebenah zu entfernen.
- Der Verschluss des Briefes wird eingeknickt und auf die Brieffront geklebt.

11 Briefe zur Poststelle bringen

- Die Briefe werden zur Poststelle, Gebäude 125, Erdgeschoss, Raum 1 transportiert und dort dem Poststellenleiter Herrn Schmidt übergeben.

12 Briefe frankieren

- Der Poststellenleiter prüft nach der Übernahme die Anzahl der Briefe und beginnt anschließend mit der Frankierung der Briefe. Zur Frankierung wird der Infobriefstempel der Hochschule Merseburg verwendet, der in der Poststelle hinterlegt ist. Frankiert wird an der entsprechenden Stelle (oben rechts auf der Rückseite des Briefes).

13 Briefe zur Versandstelle bringen

- Die fertig frankierten Briefe werden vom Poststellenleiter in das Postausgangsfach der Poststelle zur Abholung bereit gelegt.
- Aus diesem Postfach wird sämtliche Hochschulpost an den Werktagen um 18 Uhr von der Deutschen Post abgeholt.
- Der Postweg für die Infobriefe beträgt 3 Tage.

7.5.7 MESSUNG DER PROZESSLEISTUNGSFÄHIGKEIT

Die entscheidenden Erfolgsfaktoren für den Prozess „Einladungen versenden“, sind

- die Durchlaufzeit des Prozesses und
- die Fehlerquote beim falten und eintüten der Ausdrucke.

Um die Leistungsfähigkeit des Prozesses hinsichtlich der Erfolgsfaktoren zu messen bedarf es folgender Formeln und Ausgangswerte:

Die Durchlaufzeit des Prozesses entspricht 11,68 Stunden ~ 12 Stunden.

- Vom Melden des Bedarfs nach Briefumschlägen bis zu den abgeholt Briefumschlägen und Ausdrucken sollen höchstens 3 Tage, von denen jeweils 3 Stunden am Tag Bearbeitungszeit sind, vergehen (= 9 Stunden Transportzeit).

- Das Falten, Kontrollieren und Eintüten der Ausdrücke braucht:

300 Briefe * 25 Sekunden = 125 Minuten (2,08 Stunden Bearbeitungszeit).

- Der Weg zur Poststelle braucht eine Transportzeit von 20 Minuten.

- Das Frankieren hat eine Bearbeitungsdauer von:

300 Briefen * 3 Sekunden = 15 Minuten.

- Das Ablegen der Briefe in der Versandstelle bracht die Dauer von 1 Minute.

Fehlerquoten beim Falten und Eintüten: 4%

24 Falschfaltungen : 600 Ausdrücke (Anschreiben + Flyer) = 4% der Ausdrücke werden falsch gefaltet

7.5.8 AUDITIERUNG

Um die Leistungsfähigkeit des Prozesses zu gewährleisten ist eine Überwachung und Verbesserung ein Mal pro Jahr angebracht.

Auditoren

Der Prozessverantwortliche „Rechnungswesen“ (= Kunde des Prozess „Einladungen versenden“) agiert als Auditor.

Schwächen des Prozesses und Lösungsansätze

Die Qualität beim falten der Ausdrücke kann unter eventuellem Zeitdruck oder unter unsorgsamem Händen und Augen leiden. Zu lösen ist das Problem, indem das Falten jemand mit einem großen Sinn für Ordnung und Sauberkeit übernimmt.

(Keine Erfahrungswerte)

Auditcheckliste

- Kann unter den Zeitvorgaben sorgfältig gearbeitet werden?

7.6 PROZESS „WEBSITE BEREITSTELLEN“

7.6.1 EINLEITENDE WORTE...

Der Prozess „Website bereitstellen“ ist ein zentraler Prozess für den Workshop da er die potenziellen Teilnehmer mit wichtigen Informationen versorgt.

7.6.2 PROZESSERGEBNISSE

Das Ergebnis des Prozesses ist die Bereitstellung einer Website welche korrekte und aktuelle Informationen über den Workshop enthält.

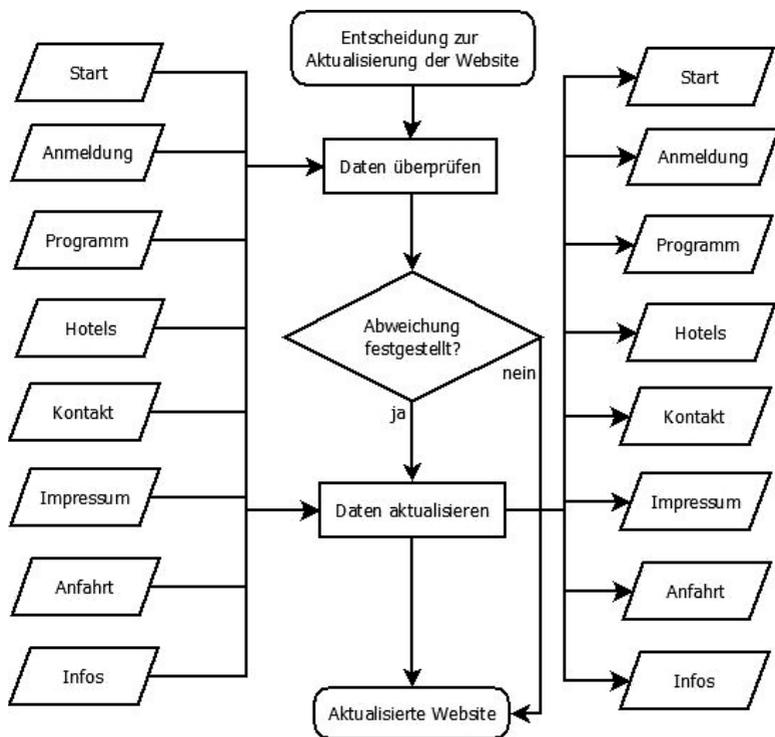
7.6.3 KUNDEN DES PROZESSES

Der Prozess „Anmeldungen Verwalten“ ist Kunde des Prozesses.

7.6.4 VERANTWORTLICHKEITEN

Prozessschritt:	Abt. Facility Management	Abt. Marketing	Abt. Leitung	Abt. IT-Services
Daten überprüfen				X
Datenaktualisieren				X

7.6.5 PROZESSDURCHFÜHRUNG



7.6.6 ERLÄUTERUNGEN ZU DEN PROZESSSCHRITTEN

(1) Daten überprüfen

Es erfolgt ein Abgleich zwischen den bereits auf der Website vorhandenen Daten und möglichen neuen Daten

Die alten Daten können von der Website (www.hs-merseburg.de/ice) selbst entnommen werden oder aus den hier beigelegten Dokumenten.

Die neuen Daten werden durch die Prozesse „Programm erstellen“, „Räumlichkeiten Verwalten“, „Unterkünfte“ und „Wegweiser und Namensschilder“ geliefert.

Zu überprüfende Dokumente sind:

Start

Anfahrt

Hotels

Impressum

Infos

Kontakt

Programm

Anmeldung

(2) Daten aktualisieren

Es wurden Abweichungen zwischen den alten Daten und den neuen Daten festgestellt welche nun behoben werden.

Zur Aktualisierung wird der IBM Domino Designer benötigt sowie der „How to Guide“. Beides ist bei Prof. Dr.-Ing. Klimpel zu erhalten.

Zur durchführung der Aktualisierung müssen die entsprechenden Kapitel aus dem „How to Guide“ befolgt werden.

5.6.5.1 Dokumente Website

Startseite:

Willkommen auf der Website des “1st Workshop for Process Management (PM) and Integrated Collaboration Environments (ICE) “ am 19.0.6.2009

Holen Sie sich **neue Impulse** auf unserem Merseburger Workshop mit dem Schwerpunkt:

Prozesse in Hochschulen mit integrierten IT- Kollaborationsumgebungen verbessern!

Lernen Sie persönlich **Nachwuchstalente** für Ihre Projekte von morgen sowie unsere Sponsoren kennen. Freuen Sie sich gemeinsam mit uns auf die **Key-Note** von

Maja Kumme,

Director Lotus Software Group Germany,

IBM Deutschland GmbH.

Programm:

10:00 Uhr **Eröffnung der Veranstaltung**
Herr Prof. Dr.-Ing. L. Klimpel,
FB WIWI, HS Merseburg (FH)

10:15 Uhr **Integrated Collaboration Environments for Business – Aktuelle Trends aus Sicht eines Anbieters**
Frau M. Kumme, Direktor Lotus Software, IBM Deutschland GmbH

11:00 Uhr **Optimierung der Papier-Computer-Schnittstelle mit Scantechnologie für IBM Lotus Notes Domino**
Herr M. Metzke, cand.-BA BWL, HS Merseburg, 6. Semester

11:30 Uhr **Kaffeepause**

12:00 Uhr **Prozessmodell für Hochschullehrgebiete zur Identifikation von Einsatzfeldern integrierter IT-Kollaborationsumgebungen**
Herr O. Haring, cand.-BA BWL, HS Merseburg, 6. Semester

12:30 Uhr **Zum Stand des Einsatzes integrierter Kollaborations-umgebungen bzw. Groupware in Fachhochschulverwaltungen - Ergebnisse einer Umfrage**
Herr Prof. Dr.-Ing. L. Klimpel

13:00 Uhr **Mittagspause**

14:00 Uhr **Raumbelegungs- und Multikalendermanagement für Fachhochschulen mit Lotus Notes**
Herr N. Noerenberg, cand.-BA BWL, HS Merseburg, 4. Semester

14:30 Uhr **Testbericht: Active-Directory und Domino-Directory mit ADSync integrieren**
Herr T. Quandt, cand.-BA BWL, HS Merseburg, 6. Semester

15:00 Uhr **Kaffeepause**

15:30 Uhr **Entwicklung eines Prozessmodells für das Eventmanagement an einer Fachhochschule – results achieved and lessons learned**
Studierendengruppe, HS Merseburg, 6. Semester

15:50 Uhr **Schlusswort**
Herr Prof. Dr.-Ing. L. Klimpel

Anfahrt:

Von der Autobahn A38

Fahren Sie an der Abfahrt Merseburg ab und Rechts auf die L172 Richtung Merseburg. Biegen Sie an der großen Kreuzung, beim Kaufland, Rechts auf die B91/Thomas Müntzner Strasse ab. Folgen Sie der B91 bis zur vierten Kreuzung. Nun biegen Sie Rechts in die Geusaer Straße ein.

Von der Autobahn A9

Abfahrt Günthersdorf auf die B181 über Wallendorf, in Merseburg rechts auf die B91 / Thomas-Müntzer-Straße und nach 400m links in die Geusaer Straße

Aus Richtung Halle

Fahren Sie die B91 in Richtung Merseburg entlang. Biegen Sie auf die K2174/ Geusaer Straße ab

Hotels:

Falls Sie sich aufgrund Ihrer Entfernung zum Veranstaltungsort noch unsicher mit der Anmeldung sind, möchten wir Ihnen eine Auswahl an Übernachtungsmöglichkeiten nennen.

Sie können nach einer individuellen Reservierung schon am Vortag in einem dieser Hotels übernachten und am Freitag nach einem gemütlichen Frühstück zu unserem Workshop erscheinen.

Radisson Merseburg (ab 69 €)

Oberaltenburg 4
D - 06217 Merseburg
Tel.: +49 (0)3461 452 00
Fax: +49 (0)3461 452 100
e-Mail: info.merseburg@radissonblu.com

Schloßhotel Schkopau

Am Schloß
06258 Schkopau
Telefon: +49 (0) 3461 749 - 0
Telefax: +49 (0) 3461 749 - 100
e-Mail: info@schlosshotel-schkopau.de

Hotel Wettiner Hof (ab 75€)

Hallesche Str.53
06217 Merseburg
Telefon: +49 (0)3461 204621
Telefax: ++49 (0)3461 249816
e-Mail: Reservierung@Wettiner-Hof.eu

Informationen:

Teilnahmegebühr

Es werden keine Teilnahmegebühren erhoben. Eine Anmeldung ist in jedem Fall erforderlich.

Fragen Sie nach unseren Angeboten für Sponsoren. Sämtliche Sponsoringpakete sind von der Mehrwertsteuerpflicht befreit. Bankverbindung zum Workshop für Sponsoren:

Empfänger: Hochschule Merseburg (FH)
Konto-Nr.: 800 015 40
BLZ: 810 000 00
Bank: Deutsche Bundesbank, Magdeburg
Verw.zweck: ICE

Veranstaltungsort

Hochschule Merseburg (FH)
Gebäude 123 Raum 123/E/16
Geusaer Straße
06127 Merseburg

Marketingpartner

Deutsche Notes User Group e.V.

7.6.7 MESSUNG DER PROZESSLEISTUNGSFÄHIGKEIT

Der entscheidende Faktor für den Erfolg des Prozesses Website bereitstellen ist die Zugänglichkeit der Website. Um den Prozess auf seine Leistungsfähigkeit zu untersuchen wird hier als Kennzahl die „Accessibility“ eingeführt. „Accessibility“ beschreibt die Zugänglichkeit bzw. Erreichbarkeit der Website. Jeder Tag an dem die Website, ohne Unterbrechungen deren gesamt Dauer nicht länger als 20 min und einzeln nicht länger als 5 min andauern, erreichbar/zugänglich ist gilt als Erfolg. Pro Erfolgreichem Tag gibt es einen Punkt und im Falle einer Überschreitung der Grenzwerte wird ein Punkt abgezogen. Die Daten über mögliche Downtime kann man dem Server-Log entnehmen bzw. Rückmeldungen von Besuchern.

Für den jetzigen Workshop lässt sich bis zu diesem Zeitpunkt (16.6.09) die Kennzahl 27 ermitteln. Diese setzt sich aus der Anzahl der Tage zusammen die seit der Eröffnung vergangen sind. Die Website ist offiziell am 20.05.09 um 13:00 Online gegangen. Dieser Tag wurde in der Berechnung mit einem vollen Punkt bewertet da die Website bis zu diesem Zeitpunkt nicht öffentlich bekannt war. Ansonsten ist die Zeitspanne in der die oben genannten Grenzwerte erfüllt sein müssen von 00:00 Uhr bis 23:59 bestimmt.

27 störungsfreie Tage – 0 gestörte Tage = 27 „Accessibility-Points“

27 Tage (Gesamtzahl der Tage) * 27 Accessibility-Points / 100 = 100% „Accessibility“

Zu diesem Faktor kommt allerdings auch noch die Termintreue hinzu. Bei Erfüllung des Termins wird eine als Kennzahl registriert. Für jeden Tag der den festgelegten Termin überschreitet werden 0,1 Punkte von der 1 abgezogen.

7.6.8 AUDITIERUNG

Um die Leistungsfähigkeit des Prozesses zu gewährleisten ist eine permanente Überwachung und Verbesserung notwendig. Dazu wird der Prozess regelmäßig auditiert.

Auditoren

Als Auditoren sind die Prozesse „Programm erstellen“, „Räumlichkeiten Verwalten“, „Unterkünfte“ und „Wegweiser und Namensschilder“ zu benennen da diese die Informationen liefern.

Zyklus der Auditierung

Als Zyklus wir empfohlen die Auditierung nach jedem Workshop durchzuführen und falls es eine BETA-Phase gibt ebenfalls nach dieser bevor die Website öffentlich erreichbar ist geht.

Schwächen des Prozesses und Lösungsansätze

Die Website besitzt zurzeit keine Verschlüsselung wodurch die Daten der sich anmeldenden Nutzer nicht Optimal geschützt werden. Es wäre zu überlegen mittels eines anerkannten SSL-Zertifikates den Anmeldungsbereich gesondert zu verschlüsseln.

Auditcheckliste

War die Webseite über das Internet erreichbar?

Funktionieren alle Links auf der Seite?

Ist die Anmeldemaske über eine HTTPS Verbindung zu erreichen?

Waren die auf der Website veröffentlichten Informationen korrekt?

7.7 PROZESS „ANMELDUNG DURCHFÜHREN“

7.7.1 EINLEITENDE WORTE...

Der Prozess „Anmeldung durchführen“ ist ein zentraler Prozess für den Workshop da in diesem Prozess wichtige Informationen erhoben werden. Auf diese Informationen baut ein Großteil der weiteren Organisation für den Workshop auf.

7.7.2 PROZESSERGEBNISSE

Das Ergebnis des Prozesses ist eine vollständig durchgeführte Anmeldung zu dem Workshop.

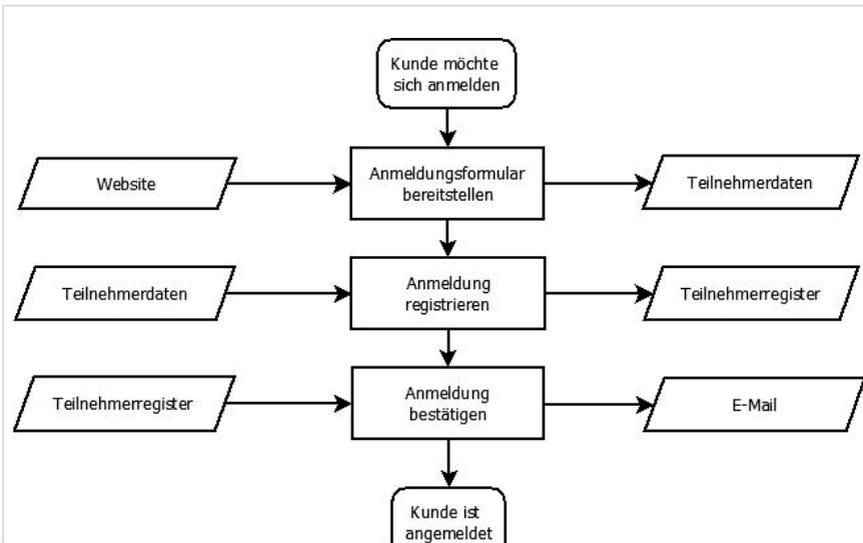
7.7.3 KUNDEN DES PROZESSES

Der Prozess „Anmeldungen Verwalten“ ist Kunde des Prozesses.

7.7.4 VERANTWORTLICHKEITEN

Prozessschritt:	Abt. Facility Management	Abt. Marketing	Abt. Leitung	Abt. IT-Services
Anmeldungsformular bereitstellen				X
Anmeldung registrieren				X
Anmeldung bestätigen				X

7.7.5 PROZESSDURCHFÜHRUNG



5.6.5 Erläuterungen zu den Prozessschritten

Anmeldungsformular bereitstellen:

- Das Anmeldeformular in die Website einbinden
- Verlinkung zum Anmeldeformular bereitstellen
 - Für Hilfe siehe den „How to Guide“
- Die Website für alle interessierten Online zur Verfügung stellen.

Anmeldung registrieren:

- Kunde sendet die Anmeldung durch das drücken des Buttons Anmeldung ab
- Dokument mit den Daten wird erstellt
- Dokument wird als Anhang der Benachrichtigungsemail an den Administrator geschickt
- Dokument wird automatisch in das System eingelesen
- Daten werden automatisch in die Ansicht Neuanmeldungen der Arbeitsumgebung übertragen

Anmeldung bestätigen:

- Die E-Mail Adresse des Kunden wird automatisch aus dem Dokument ausgelesen
- Automatische Überprüfung des Feldes Übernachtung
 - Wenn ja angekreuzt wird eine E-Mail mit dem Standarttext und zusätzlichen Übernachtungsinformationen verwendet
 - Wenn nein angekreuzt wird eine E-Mail mit dem Standarttext verwendet
- E-Mail wird automatisch unter Verwendung der ausgelesenen Daten versendet

Dokumente Website

Herzlichen Glückwunsch. Sie haben sich mit folgenden Daten erfolgreich angemeldet:

Anrede:

Titel:

Vorname:

Nachname:

Organisation:

Abteilung:

Status:

E-Mail:

Telefon:

Anschrift:

PLZ: /

Ort:

Bemerkung:

Wünschen Sie Informationen zu
Übernachtungsmöglichkeiten?

7.7.6 MESSUNG DER PROZESSLEISTUNGSFÄHIGKEIT

Als Kennzahl für den Prozess wird die Kundenzufriedenheit aus den Feedbackbögen genutzt. Da der Hauptnutzen der Website in der Anmeldung für den Workshop besteht kann man annehmen, dass sich das Feedback hauptsächlich auf die Durchführung der Anmeldung bezieht. Das Feedback wird in zwei positive, eine neutrale und eine negative Bewertungsmöglichkeit unterteilt. Um die Kennzahl zu errechnen werden die neutralen und negativen Bewertungen von den Positiven Bewertungen abgezogen.

$51+29-10-10=80$

Somit haben wir als 80 von 100 möglichen Punkten erreicht. Dieses Ergebnis ist nicht schlecht aber trotzdem bedarf es noch weiteren Verbesserungen.

7.7.7 AUDITIERUNG

Um die Leistungsfähigkeit des Prozesses zu gewährleisten ist eine permanente Überwachung und Verbesserung notwendig. Dazu wird der Prozess regelmäßig auditiert.

Auditoren

Als Auditor ist der Prozess „Anmeldungen Verwalten“ zu bestimmen da dieser das Bindeglied zu allen anderen Prozessen darstellt die auf die gesammelten Informationen angewiesen sind.

Zyklus der Auditierung

Als Zyklus wird empfohlen die Auditierung nach jedem Workshop durchzuführen und falls es eine BETA-Phase gibt ebenfalls nach dieser bevor die Website öffentlich erreichbar ist geht.

Schwächen des Prozesses und Lösungsansätze

Die Anmeldungsseite ist nicht verschlüsselt. Man könnte ein SSL-Zertifikat erwerben und diese Seite damit sichern.

Es sollten Pflichtfelder in der Anmeldung eingefügt werden da sonst wichtige Informationen verloren gehen können.

Es sollte eine E-Mail nach jeder Anmeldung mit der Anzahl der Teilnehmer automatisch an Prozesse gesendet werden welche diese Information benötigen.

Auditcheckliste

War die Webseite über das Internet erreichbar?

Funktionierten die automatischen Prozesse bei einer Anmeldung?

- Automatischen Benachrichtig an den Administrator
- Automatisches Auslesen der E-Mail Adresse des Teilnehmers

- Automatisches Abfragen der Option Übernachtung
- Automatisches Versenden einer Bestätigungsemail unter Berücksichtigung der obigen Punkte
- Automatisches Versenden der E-Mail mit der Anzahl der Teilnehmer

Ist die Anmeldemaske über eine HTTPS Verbindung zu erreichen?

War das Back-End über das Internet erreichbar?

War das Back-End über einen Browser zu erreichen?

Funkionierte das Back-End?

- Automatisches eintragen der Anmeldungsdaten
- Eintragung der Daten in die richtige Ansicht
- Waren alle Buttons funktionstüchtig

7.8 PROZESS ANMELDUNGEN VERWALTEN

Keine Prozessbeschreibung vorhanden.

7.9 PROZESS „INFOMAPPE ERSTELLEN“

7.9.1 EINLEITENDE WORTE

Bei der Erstellung der Infomappe ist es notwendig möglichst früh die Referenten zu kontaktieren, so dass diese wissen welche Unterlagen für die Infomappe benötigt oder ggf. noch erstellt werden müssen. Jede weitere Veränderung an den Inhalten muss als Kopie an die Verantwortlichen des Prozesses gesendet werden.

Weiterhin sollte ein Termin zum Druck der Unterlagen bestimmt werden. Es versteht sich von selbst, dass zu diesem Zeitpunkt die Dokumente vollständig und in der aktuellsten Fassung vorliegen.

7.9.2 PROZESSERGEBNISSE

Das Ergebnis des Prozesses soll es sein, die Vorträge des Workshops in Buchform als Lehrmittel zur Verfügung zu stellen.

7.9.3 KUNDEN DES PROZESSES

Ein Kunde des Prozesses „Infomappe erstellen“ ist das Controlling. Es entscheidet über die Art und Form des zu druckenden Dokumentes. Ein weiterer Kunde des Prozesses ist das Print on Demand Verfahren. Denn das Verfahren benötigt die zusammengestellte Infomappe in elektronischer Form.

7.9.4 VERANTWORTLICHKEITEN

Die Matrix ist auszurichten am Organigramm für den Workshop.

Vorbereitungsprozess:

Prozessschritt:	Controlling	Infomappen- Management	3te/r aus Unternehmen
Kosten bestimmen	X		
Buchbindeangebot einholen		X	

Beschaffungsantrag ausfüllen		X	
Beschaffungsantrag vorlegen		X	
Termin bestimmen		X	

Prozess „Infomappe erstellen“

Prozessschritt:	Controlling	Infomappen- Management	3te/r aus Unternehmen
Inhalte definieren	X		
Referenten anschreiben		X	
Vortragmaterial sortieren		X	
Vortragmaterial formatieren		X	
Vortragmaterial versenden		X	

7.9.5 FLUSSDIAGRAMME:

1. Vorbereitungsprozess

Input: Workshop festgelegt

1. Kosten bestimmen → Beschaffungsantrag
2. Buchbindeangebot einholen
3. Beschaffungsantrag ausfüllen

4. Beschaffungsantrag vorlegen

5. Termin bestimmen

2. Prozess „Infomappe erstellen“

Input: Referenten akkurirt

1. Inhalte definieren → Mustermappe

2. Referenten anschreiben

3. Vortragsmaterial erhalten → Dokumente

4. Vortragsmaterial sortieren

5. Vortragsmaterial formatieren

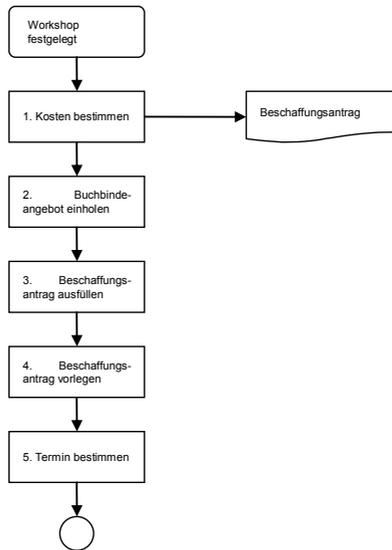
Vollständigkeit → nein → Dokumente ergänzen

→ ja

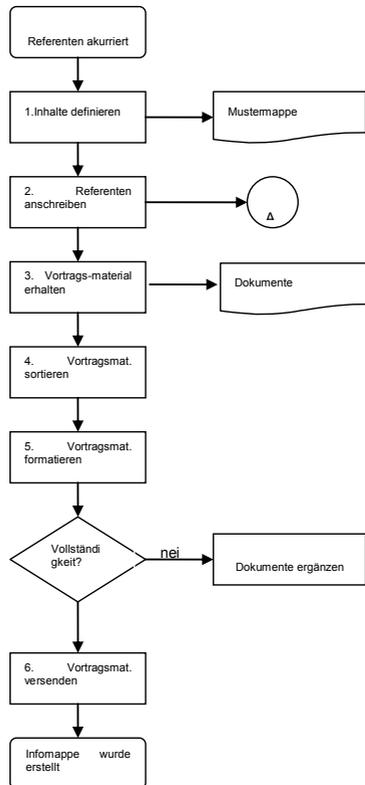
6. Vortragsmaterial versenden

Infomappe wurde erstellt

Vorbereitungsprozess



Prozess „Infomappe erstellen“



7.9.6 ERKLÄRUNG ZU PROZESSSCHRITTEN

Vorbereitungsprozess

- Kosten bestimmen:
- Anzahl der Bücher erfragen
 - Buchart erfragen

- Buchdruck in Format definieren (schwarz-weiß-, bunt-druck)

Buchbindeangebot einholen*¹: - im Rahmen von vorgegebenen Budget Angebote von

Druckereien einholen

Beschaffungsantrag ausfüllen: - Kosten erörtern und in den Beschaffungsantrag aufnehmen

notwendige Angaben machen

Beschaffungsantrag vorlegen: - ausgefüllten Beschaffungsantrag an den/die

finanzverwaltende Stelle/Person

Termin bestimmen:

- Termin festlegen bis wann die Unterlagen der Referenten ihre

Unterlagen zu Infomappenersteller zu schicken

***¹ Buchbindeangebot einholen:**

Sehr geehrte Damen und Herren,

am 19. Juni 2009 findet das Workshop: „Informationsmanagement“ an der Hochschule Merseburg statt, das von Herrn Prof. Dr. Klimpel organisiert wird. Es wird in dem Zusammenhang eine Infomappe mit den Vorträgen der Referenten erstellt, die in Buchform den Teilnehmern der Workshops angeboten werden soll.

Bitte erstellen Sie uns ein Angebot mit folgenden Inhalten:

- Binden der Infomappe mit Pappe vorn und hinten
- Klemmschiene an der Seite und Prägung
- Drucken von 150 Blatt, s/w

- Format A4

7.9.7 PROZESS „INFOMAPPE ERSTELLEN“

- Inhalte definieren: - festlegen was alles in die Infomappe aufgenommen wird
- Referenten anschreiben*2: - Referenten informieren was sie für Unterlagen zu übermitteln haben (Vortrag, Kurzbeschreibung Vortrag/Person)
- Vortragsmaterial erhalten: - die Dokumente wurden von den Referenten zugesendet
- Vortragsmaterial sortieren: - erhaltene Unterlagen der Referenten nach Inhaltsverzeichnis sortieren
- Vortragsmaterial formatieren: - Unterlagen der Referenten einheitlich für die Infomappe formatieren
- Dokumente ergänzen: - wenn Dokumente nach dem Drucken fehlen, können diese im Nachhinein ergänzt werden
- Vortragsmaterial versenden: - das Vortragsmaterial wird an den Verlag gesendet.
Die Infomappe wird im Print on Demand Verfahren weiter bearbeitet

***2 Anschreiben für Referenten:**

Sehr geehrte Referentinnen und Referenten,

wir möchten für unseren Workshop ein Buch erstellen in dem alle Vorträge noch einmal präsentiert wird, welches dann käuflich zu erwerben sein wird.

Für die Erstellung des Buches benötigen wir Ihre Hilfe. Bitte schicken Sie uns schnellst möglich Ihre Vortragsunterlagen in einer PDF-Datei per Mail an unsere E-mail-Adresse (es können die gleichen Unterlagen sein, so wie Sie Ihren Vortrag abhalten). Weiterhin benötigen wir eine Kurzbeschreibung Ihrer Person, sowie eine Kurzbeschreibung Ihres Vortrages. Und als letztes, um das ganze ein wenig bildlich gestalten zu können, ein Foto von Ihnen.

Wir benötigen ausserdem noch Informationen über eventuelle Hilfsmittel die Sie am Tag des Workshops in Anspruch nehmen möchten. Verwenden Sie Ihren eigenen Laptop? Werden Overhead-Projektor oder Flipchart gebraucht? Bringen Sie Ihren eigenen Beamer mit, oder soll dieser von der Hochschule verwendet werden?

Vielen Dank für Ihre Zusammenarbeit!

Mit freundlichem Gruß

Unterschrift der Verantwortlichen

7.9.8 AUDITIERUNG:

Um eine Verbesserung des Prozesses zu ermöglichen, ist eine permanente Auditierung durchzuführen.

Auditor: Prof. Dr. Klimpel

Zyklen der Auditierung:

Um den Prozess zu überwachen, wird die Auditierung einmal im Jahr durchgeführt.

Auditcheckliste

Folgende Fragen könnte die Auditcheckliste enthalten.

Wurden die Kosten hinreichend bestimmt?

Wurde das richtige Buchbindeangebot bestimmt?

Was waren die Kriterien dafür?

Wurde der Beschaffungsantrag ordnungsgemäß ausgefüllt und abgegeben?

Ist der Termin der Abgabe hinreichend bestimmt worden?

Sind alle Referenten angeschrieben worden?

Wissen die Referenten welche Unterlagen sie senden müssen?

Sind die Unterlagen der Referenten komplett??

Sind die Unterlagen vollständig an den Verlag gesendet worden?

7.9.9 SCHWÄCHEN DES PROZESSES UND LÖSUNGSANSÄTZE

Da die Referenten bis zum Schluss noch an Ihren Vorträgen arbeiten, ist es kaum möglich eine endgültige Version der Infomappe in Buchform bei dem Workshop als Anschauungsmaterial zur Verfügung zu stellen

7.9.10 MESSUNG DER PROZESSLEISTUNGSFÄHIGKEIT

Der entscheidende Erfolgsfaktor für den Prozess ist die Einhaltung der Termine.

Die Referenten sollten sofort über die Infomappe und den Abgabetermin unterrichtet werden.

Weiterhin muss die Vollständigkeit der Unterlagen mehrmals geprüft werden und die Referenten müssen immer eine Kopie der aktuellen Fassung ihrer Vorträge an die Ersteller der Infomappe senden.

7.10 PROZESS „RÄUME VERWALTEN“

7.10.1 EINLEITENDE WORTE...

Die Raumplanung muss frühzeitig im Vorfeld des Workshops erfolgen, da die Räumlichkeiten reserviert werden müssen. Bei den Räumlichkeiten ist zu beachten, dass genügend Plätze vorhanden sind. Des Weiteren sollte der Catering-Raum groß genug und vor allem nah genug sein. Wenn das Sponsoring nicht mit in den Catering-Raum passt sollte ggf. noch ein extra Raum beschafft werden.

7.10.2 PROZESSERGEBNISSE

Es stehen Räumlichkeiten für Catering, Sponsoring und natürlich dem Workshop selbst zu Verfügung. Diese werden dann zur Vorbereitung an den Prozess „Räume vor- und nachbereiten“ übergeben.

7.10.3 KUNDEN DES PROZESSES

Die Kunden des Prozesses sind Anmeldesystem/Homepage bereitstellen, Catering bereitstellen, Räume vor- und nachbereiten, Wegweiser/Namenschilder erstellen und Sponsoren finden.

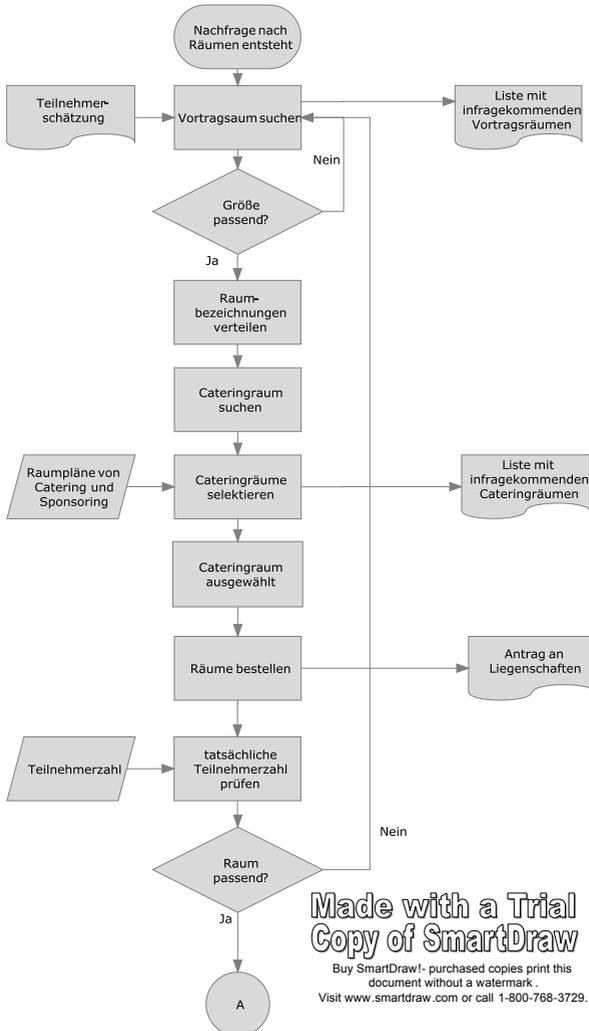
7.10.4 VERANTWORTLICHKEITEN

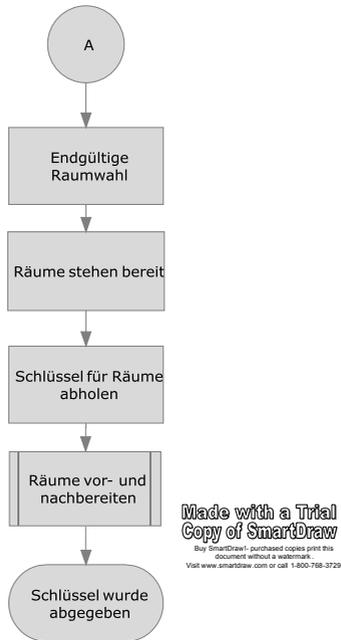
Prozessschritt:	IT-Service	Facility Management	Marketing
Teilnehmerzahl einschätzen			X
Vortragsraum suchen		X	
Vortragsraum ausgewählt		X	
Cateringraum suchen		X	
Räume selektieren		X	
Cateringraum ausgewählt		X	
Räume bestellen		X	
tatsächliche Teilnehmerzahl prüfen	X		
Endgültige Raumwahl		X	
Räume stehen bereit		X	

Prozessbeschreibungen - Prozess „Räume verwalten“

Schlüssel holen		X	
Schlüssel abgeben		X	

7.10.5 PROZESSDURCHFÜHRUNG





7.10.6 ERLÄUTERUNGEN ZU DEN PRO:

Vortragsraum suchen:

- mit Projektverantwortlichen beraten in welcher Region der Raum sein soll
- die Teilnehmerzahl-Schätzung aus dem Prozess „Programm erstellen“ abfragen
- bei Liegenschaften Informationen einholen:
 - Räume mit ausreichender Kapazität in eine Liste aufnehmen
 - verfügbare Tage recherchieren
 - Antrag für Raumbestellung aus Liegenschaften mitnehmen
- Liste mit infragekommenden Räumen erstellen (s. 5.8.6.1)

Raumbezeichnungen verteilen:

- Raum anschauen und Lage prüfen
- Absprache mit Projektverantwortlichen
- „vorläufige“ Raumwahl treffen
- die Bezeichnung des Raumes der gewählt wurde an die Prozesse „Website“ und „Einladung erstellen weitergeben“

Catering-Raum suchen:

- einige Räume in der Nähe des Vortragsraumes suchen
- Absprache mit dem Cateringverantwortlichen und dem Projektverantwortlichen; in diesem Zuge sollte man gleich den nächsten Prozessschritt angehen

Cateringräume selektieren:

- mithilfe von Angaben und Vorstellungen des Projektverantwortlichen, der Cateringverantwortlichen und den Sponoring-Beauftragten Räumlichkeiten ausschließen
- eine Liste von infragekommenden Cateringräumen erstellen (s. 5.6.8.2)

Cateringräume ausgewählt

- zusammen mit dem Projektverantwortlichen den Raum mit den meisten Vorteilen wählen

Räume bestellen:

- den Antrag auf Raumreservierung (siehe 5.8.6.3) ausfüllen
- die gewählten Räume mithilfe des Antrages bei den Liegenschaften bestellen

tatsächliche Teilnehmerzahl prüfen:

- mit Hilfe des Anmeldesystem/Homepage bereitstellen-Beauftragten die Anzahl der angemeldeten Personen bestimmen
- diese Zahl sollte mit den Plätzen des Vortragsraumes übereinstimmen
- falls dies nicht der Fall ist, kann zeitnah mithilfe der Dokumente „Liste der infragekommenden Räume“ und „Liste mit infragekommenden Cateringräumen“ eine neue Raumkombination gesucht werden

Endgültige Raumwahl:

- nachdem die Rahmenbedingungen übereinstimmen und die Zugänge zu den Räumlichkeiten geklärt sind wird die endgültige Raumwahl bestätigt
- die Information der Raumwahl an das Catering und die Wegweiser weitergeben

Räume stehen bereit:

- die Räumlichkeiten sind geklärt und stehen dem Workshop bereit

Schlüssel für Räume abholen:

- an der Pforte die Schlüssel für alle Räume abholen
- Eintragung im Buch für Schlüsselentnahme

Räume vor- und nachbereiten:

- siehe Prozess „Räume vor- und nachbereiten“

Liste mit infragekommenden Vortragsräumen

Räume	Platzanzahl
123/E/016	80
125/3/30	60

Liste mit infragekommenden Cateringräumen

Räume	Größe (anhand Sitzplätze)
123/E/12	20
123/E/14	40
123/E/15	40
123/E/18	80

Dokument „Raum bestellen“

Hochschule Merseburg (FH)

Dezernat für Liegenschaftsverwaltung

und Technik

A n t r a g betreffe Raumvergabe an der Hochschule Merseburg (FH)

(für Antragsteller der FH Merseburg und MLU Halle)

1. Angaben zum Veranstalter:

Betrieb/Einrichtung/Organisation:

.....

Anschrift:

.....

Tel.:

Beauftragter des Veranstalters:

Anschrift:

.....

Tel.:

2. Angaben zur Veranstaltung:

Art der Veranstaltung:

.....

Datum:

Zeit: von bis

Anzahl Personen:

Besonderheiten/Einschränkungen:

.....

Gewünschte Zusatzleistungen:

.....

weitere gewünschte Zusatzleistungen:

.....

.....

Gewünschter Raum:

3. Vorschläge des Veranstalters für die Absicherung der Veranstaltung:

.....

.....

Datum

Unterschrift

Bearbeitungsvermerke FH

1. Raumvergabe zugestimmt:

2. Kenntnisnahme/Bemerkungen SI:

3. Kenntnisn./Bemerk. Dez. Liegenschaften u. Technik:

Verteiler:

- **St. Stelle Presse- u. Öff., Frau Thieme**
- **SG MSR (Herr Huffziger)**
- **Herr Siegel**
- **zuständiger Hausmeister**
- **Frau Tänzer**
- **Raum- und h-Planung**
- **Medientechnik**
- **FRZ (Telefontechniker)**
- **SD**
- **Antragsteller**

Bitte in 2-facher Ausfertigung einreichen!

7.10.7 MESSUNG DER PROZESSLEISTUNGSFÄHIGKEIT

Der entscheidende Erfolgsfaktor für den Prozess ist die Zeit. Um die Leistungsfähigkeit des Prozesses hinsichtlich des Erfolgsfaktors zu messen wird die folgende Kennzahl eingeführt: „Durchlaufzeit“.

Die Nachfrage nach den Räumen war entstanden (Tag an dem der Termin für den Workshop fix war und dieser Prozess vergeben wurde); bis zu der Ermittlung verfügbarer Räume und der Bestellung dieser Räume vergingen 7 Tage. D.h. der Prozess wurde von „Nachfrage nach Räumen entsteht“ bis „Räume bestellen“ in 7 Tagen durchlaufen.

Als zweite Kennzahl wird die „Reaktionsgeschwindigkeit“ bei der falschen Raumwahl gewählt. Es könnte bei einer unvorhersehbaren Fluktuation der angemeldeten Personen passieren, dass ein neuer Raum gefunden werden muss. Diese Kennzahl wird auch in Tagen angegeben und ist hier mit dem Wert 0 zu beziffern.

Für den aktuellen Workshop wurde die Kennzahl mit dem Wert $7+0=7$ ermittelt.

7.10.8 AUDITIERUNG

Um die Leistungsfähigkeit des Prozesses zu gewährleisten ist eine permanente Überwachung und Verbesserung notwendig. Dazu wird der Prozess regelmäßig auditiert.

Auditoren

Die internen Kunden dieses Prozesses sind die optimale Wahl für die Auditierung.

Somit sind die Verantwortlichen für die Prozesse „Catering bereitstellen“, „Sponsoren finden“ und „Räume vor- und nachbereiten“ die am besten geeigneten Auditoren.

Zyklus der Auditierung

Der Zyklus ist an der Häufigkeit des Workshops auszurichten, da es immer zu Veränderungen kommen kann.

Schwächen des Prozesses und Lösungsansätze

Als größte Schwäche war die Datenbereitstellung der beteiligten Abteilungen (Catering bereitstellen, Räume vor- und nachbereiten und Sponsoren finden) auszumachen. Diese konnten anfangs zwar Schätzungen abgeben, aber konkrete Anforderungswünsche wurden erst einige Tage vor dem Workshop bekannt und dadurch wurde die Raumwahl für das Catering erschwert.

Eine zu vermutende Schwäche liegt in der Raumwahl. Falls die Teilnehmerzahl zu gering eingeschätzt wurde wird es sehr schwer werden eine Woche vor Beginn des Workshops einen größeren Raum zu finden.

Ein Lösungsansatz für die Datenbereitstellung ist von Anfang an eine gute Informationsplattform bereitzustellen die auch von **jedem** Prozessbeteiligten **regelmäßig** genutzt wird. Es sollte eine Verpflichtung entstehen neue Daten sofort für alle Beteiligten verfügbar zu machen.

Als Lösungsansatz für die richtige Wahl der Raumgröße ist eigentlich nur einen Raum mit mehr Platz zu wählen, als wie veranschlagt wird.

Auditcheckliste

- Wurde eine fundierte Personenschätzung durchgeführt?
 - Waren die Marketing-Abteilung und der Projektleiter anwesend?
- Wurde eine Liste mit infragekommenden Vortragsräumen erstellt?
- Wurden die Prozesse „Anmeldesystem/Homepage bereitstellen“, „Einladungen erstellen“ und „Wegweiser/Namenschilder erstellen“ über die Entscheidung informiert?
- Wurde eine Liste mit infragekommenden Cateringräumen erstellt?
 - Waren die Cateringverantwortlichen, der Sponsoringverantwortliche und der Projektleiter anwesend?
- Wurde der Antrag für die Raumbestellung bei den Liegenschaften abgegeben?
 - Kopie zeigen lassen, bzw. Bestätigung der Liegenschaften
- Wurde ein Abgleich zwischen verfügbaren Plätzen und tatsächlicher Teilnehmerzahl gemacht?

7.11 PROZESS „RÄUME VOR- UND NACHBEREITEN“

7.11.1 EINLEITENDE WORTE...

Ein wichtiger Aspekt der auf die Attraktivität der Veranstaltung einwirkt ist ein reibungsloser Ablauf der technischen und örtlichen Gegebenheiten.

7.11.2 PROZESSERGEBNISSE

Die Räumlichkeiten sind nach der Veranstaltung in einem aufgeräumten Zustand und die Technik funktioniert ohne Einschränkungen.

7.11.3 KUNDEN DES PROZESSES

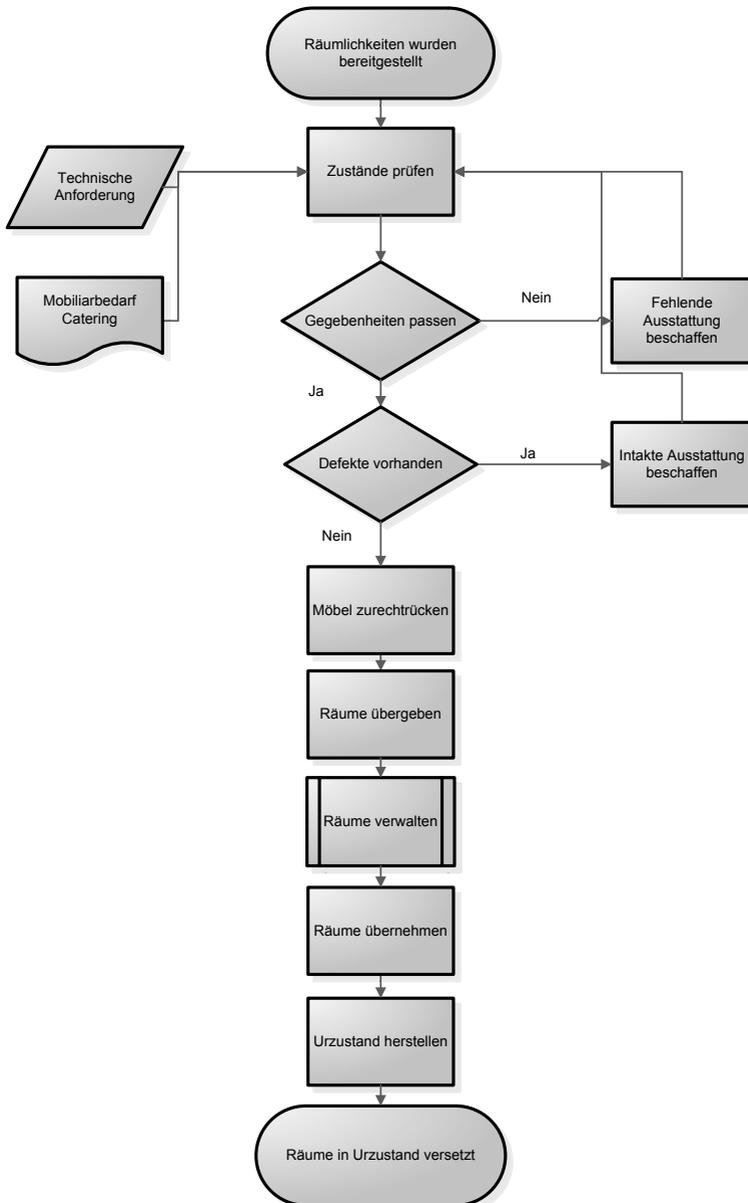
Der Prozess „Räume verwalten“ ist Kunde des Prozesses.

Herr Prof. Dr.-Ing. Klimpel und sein folgender Kurs und die HS Merseburg (FH) stellen ebenso Kunden des Prozesses dar.

7.11.4 VERANTWORTLICHKEITEN

Prozessschritt:	Abteilung Catering bereitstellen	Abteilung Infomappen erstellen	Abteilung Anmeldungen verwalten	Abteilung FM
Technische Anforderungen				X
Möbiliar			X	
Möbiliar	X			
Fehlende Ausstattung				X
Intakte Ausstattung				

7.11.5 PROZESSDURCHFÜHRUNG



7.11.6 ERLÄUTERUNGEN ZU DEN PROZESSSCHRITTEN

Räumlichkeiten wurden bereitgestellt: durch Prozess Räume verwalten; Cateringraum und
Veranstaltungsraum

Zustände prüfen : Ist – Soll Zustand; Abgleich der Raumausstattung
(Möbiliar/Technik) mit den vorgegebenen Anforderungen aus

- Anmeldung
- Catering
- Infomappen

Funktion prüfen : defekte Möbel herausfiltern (Catering- und Veranstaltungsraum)

Test der technischen Ausstattung (Veranstaltungsraum)

- Overhead
- Beamer (Monitorkabel, Fernbedienung)
- Sound (Mikro)

fehlende Ausstattung beschaffen: Möbel und Overhead aus Nachbarräumen (nicht belegt)

intakte Ausstattung beschaffen : Kontakt Dipl.-Ing. (FH) Gert Böhmer, Techn. Mitarbeiter

Tel.: 03461 462526

Raum: 130B/HS6

Möbel zurechtrücken : Möbel nach Vorgaben des Catering anordnen.

Urzustand herstellen : Abbau von nicht zur Raumausstattung gehörenden Geräten.

Die Einrichtung ist in ihren Urzustand zu versetzen

(Anordnung/Anzahl)

7.11.7 MESSUNG DER PROZESSLEISTUNGSFÄHIGKEIT

Die Prozessleistungsfähigkeit wird an der Termintreue gemessen.

Die Termintreue bezieht sich auf die rechtzeitige Bereitstellung der vorbereiteten Räumlichkeiten (Catering und Veranstaltung).

Dieser Prozess muss vor Beginn der Veranstaltung abgeschlossen sein.

Die Nachbereitung hat direkt nach Veranstaltungsende zu beginnen (alle Besucher und Referenten sind gegangen). Die Terminvorgaben des Liegenschaftsamtes sind zu befolgen.

7.11.8 AUDITIERUNG

Auditoren

Auditoren sind die Prozessverantwortlichen des Prozesses Räume verwalten oder der Leiter des Projekts.

Zyklus der Auditierung

Die Audits werden regelmäßig 2 Monate vor der Veranstaltung durchgeführt.

Schwächen des Prozesses und Lösungsansätze

Kein Feedback vom Catering, dies äußerte sich in fehlenden Informationen des Mobiliarbedarfs als auch der gänzlich fehlenden Angabe der gewünschten Anordnung der Möbel im Cateringraum.

Auditcheckliste

Es sollte ein Audit mit dem Prozess Catering bereitstellen eingeführt werden.

7.12 PROZESS „GÄSTE MIT ESSEN VERSORGEN“

7.12.1 EINLEITENDE WORTE

Die Verpflegung mit Getränken und Essen ist für den Workshop sehr wichtig, da es dazu dient, dass die Teilnehmer sich gegenseitig kennenlernen und ihre Erfahrungen austauschen. Außerdem dient es dazu, dass die Teilnehmer Zeit zum Ausruhen und Gelegenheit zur Erfrischung haben.

7.12.2 PROZESSERGEBNIS

Die Gäste wurden optimal verpflegt.

7.12.3 KUNDEN DES PROZESSES

Die Teilnehmer des Workshops.

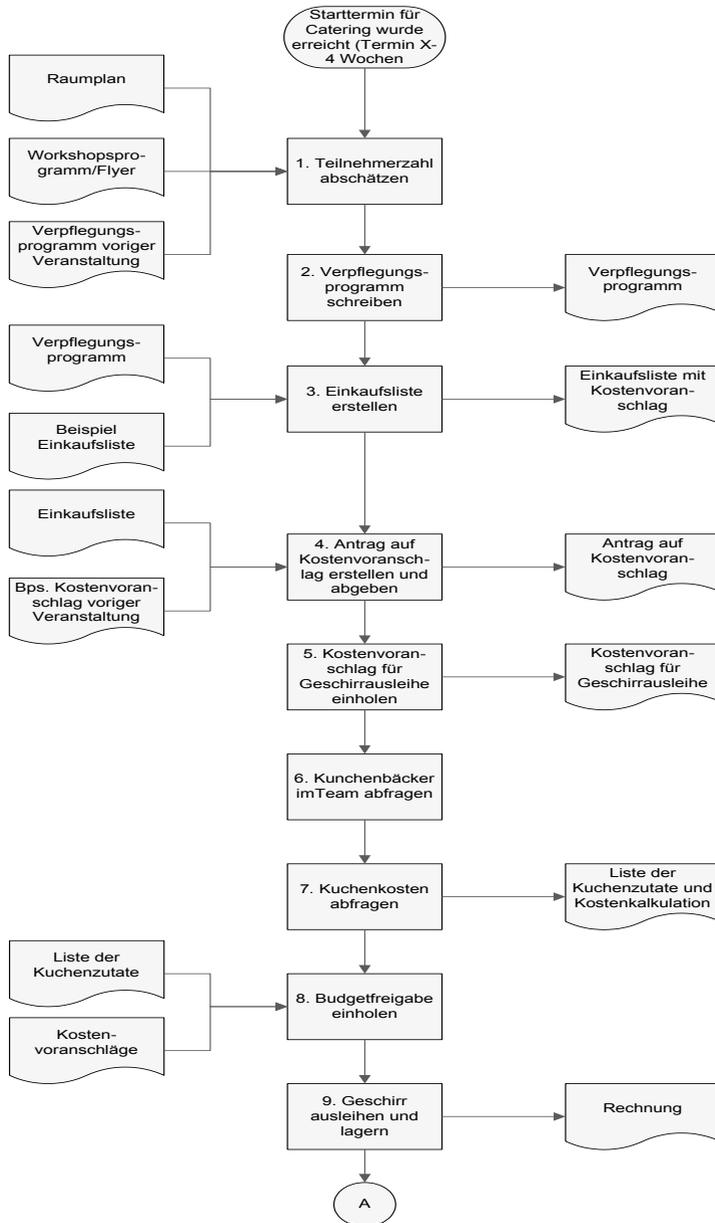
7.12.4 VERANTWORTLICHKEITEN

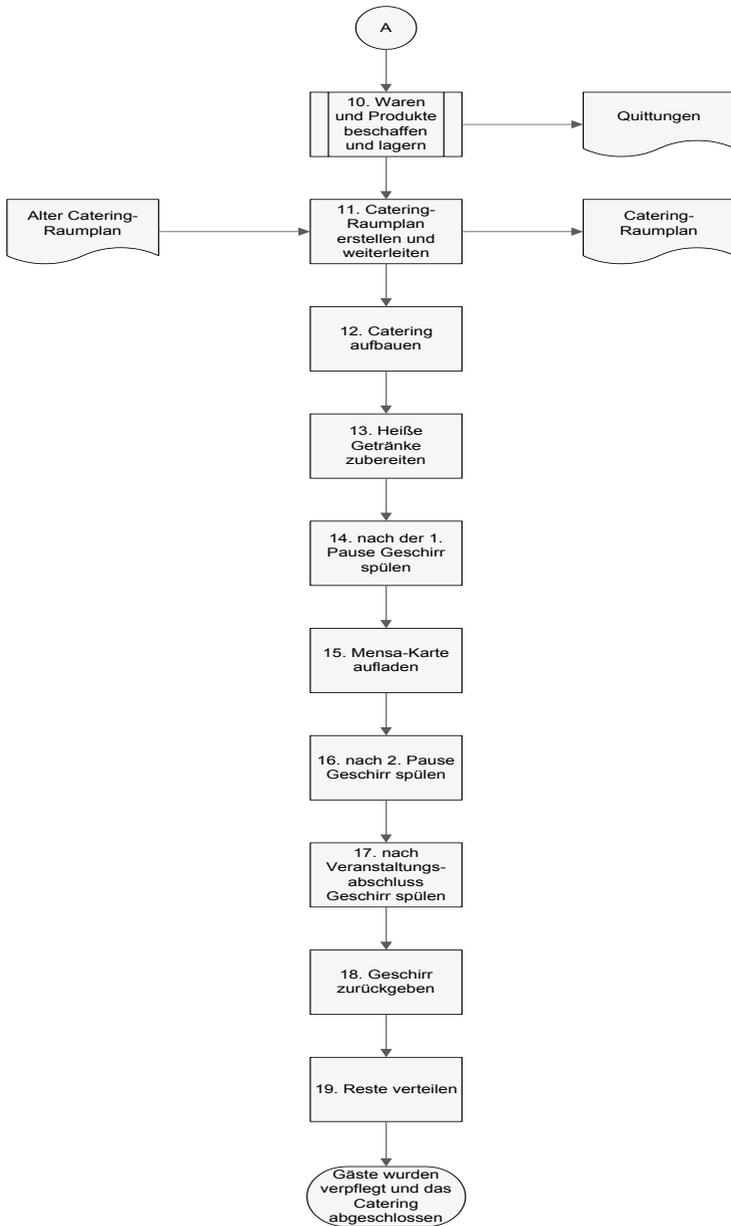
Prozessschritte	Abteilung Facility Management	Abteilung Marketing	Abteilung Finanzen
Liste der kommenden Gäste erstellen bzw. abschätzen		X	
Verpflegungsprogramm erstellen	X		
Einkaufsliste erstellen	X		
Antrag auf Kostenvorschlag erstellen und abgeben	X		
Kostenvoranschlag für Geschirrausleihe einholen	X		

Prozessbeschreibungen - Prozess „Gäste mit Essen versorgen“

Kuchenbäcker im Team abfragen	X		
Budget freigeben			X
Budgetfreigabe einholen	X		
Geschirr ausleihen und lagern	X		
Waren und Produkte beschaffen und lagern	X		
Catering-Raumplan erstellen und weiterleiten	X		
Catering aufbauen	X		
Heiße Getränke zubereiten	X		
Geschirr ausspülen	X		
Mensa-Karte aufladen	X		
Geschirr zurückgeben	X		

7.12.5 PROZESSDURCHFÜHRUNG





7.12.6 ERLÄUTERUNGEN ZU DEN PROZESSSCHRITTEN

(1) Teilnehmerzahl abschätzen

- Es wird die Teilnehmerzahl abgeschätzt, um eine optimale Verpflegungsplanung durchzuführen.

(2) Verpflegungsprogramm schreiben

- Es werden 2 Kaffeepausen und eine Mittagspause für den Workshop geplant.
- Die Kaffeepausen müssen sowie die Mittagspause müssen im Workshopsprogramm berücksichtigt werden.
- Es wird den Gästen in den Pausen Kaffee und Kuchen angeboten. In der Mittagspause haben die Gäste die Möglichkeit, in der Mensa der Hochschule zu essen.

(3) Einkaufsliste erstellen

(Bsp. Siehe Anlage)

- Die benötigten Waren und Produkten für die Kaffeepausen werden in einer Liste zusammengefasst.
- Außerdem muss eine Kostenkalkulation gemacht werden, um eine spätere Budgetfreigabe bei der Abteilung Finanzen zu beantragen.

(4) Antrag auf Kostenvoranschlag erstellen und abgeben

- Es wird einen Antrag auf Kostenvoranschlag für die Geschirrausleihe an die Mensa der Hochschule geschrieben und abgegeben (siehe Beispiel Antrag auf Kostenvoranschlag).

(5) Kostenvoranschlag für Geschirrausleihe einholen

- Der Kostenvoranschlag wird abgeholt und später mit allen Kostenkalkulationen an die Abteilung Finanzen zur Budgetfreigabe eingereicht.

(6) Kuchenbäcker im Team abfragen

- Es wird im Team gefragt, ob einige Mitglieder in der Lage sind, einen Kuchen für die Kaffeepausen des Workshops zu backen.

(7) Kuchenkosten abfragen

- Es wird eine Kostenkalkulation der Kuchenkosten mit den Kuchenbäckern erstellt, um eine spätere Budgetfreigabe bei der Abteilung Finanzen zu beantragen.

(8) Budgetfreigabe einholen

- Es werden die Kostenkalkulationen für Waren, Produkte und Kuchen zusammen mit dem Kostenvoranschlag bei der Abteilung Finanzen eingereicht und die Freigabe des Budgets beantragt.
- Sobald die Budgetfreigabe von der Abteilung Finanzen erfolgt, können die Waren und Produkte gekauft und das Geschirr ausgeliehen werden.

(9) Geschirr ausleihen und lagern

- Nach der Budgetfreigabe wird das Geschirr von der Mensa der Hochschule ausgeliehen und direkt in einem gesicherten Raum gelagert.
- Die Rechnung für die Geschirrausleihe wird bei der Abteilung Finanzen abgegeben.

(10) Waren und Produkte beschaffen und lagern

Siehe Prozess „Finanzen überwachen“ – Ettl

(11) Catering-Raumplan erstellen und weiterleiten

Siehe Prozess „Raumverwaltung“ - Noerenberg

(12) Catering aufbauen

- Es werden die Waren und Produkte sowie das Geschirr in den Catering-Raum transportiert.
- Der Catering-Raum wird für die Veranstaltung vorbereitet, in dem der Raum dekoriert wird und das Geschirr ordnungsgemäß bereitgestellt wird.
- Der Kuchen wird von den „Bäckern“ abgegeben und auch im Catering-Raum zum späteren Verzehr aufgestellt.

(13) Heiße Getränke zubereiten

- Es werden heiße Getränke für die Veranstaltung vorbereitet, z.B. Kaffee, Tee, heiße Schokolade usw.
- Es werden Kannen mit den zubereiteten Getränken abgefüllt, damit die Getränke während der Pausen warm bleiben.
- Es werden ggf. weitere heiße Getränke während zwischen den Pausen zubereitet, wenn die vorhandenen Getränke nicht ausreichen.

(14) Nach der 1. Pause Geschirr spülen

- Das Geschirr wird nach der 1. Pause abgespült, damit die Gäste in der 2. Pause wieder frisches Geschirr haben können.

(15) Mensa-Karte aufladen

- Es wird vor der Mittagspause eine Mensa-Karte mit Geld aufgeladen, weil die Zahlung in der Mensa bargeldlos erfolgt.
- So müssen sich die Gäste nicht um die Bezahlung in der Mittagspause kümmern.

(16) Nach der 2. Pause Geschirr spülen

Das Geschirr wird nach der 2. Pause abgespült, damit die Gäste für den Umtrunk am Ende der Veranstaltung wieder frisches Geschirr haben können.

(17) Nach Veranstaltungsabschluss Geschirr spülen

Prozessbeschreibungen - Prozess „Gäste mit Essen versorgen“

- Das Geschirr wird nach Veranstaltungsabschluss aufgesammelt und zum letzten mal vor Rückgabe abgespült.

(18) Geschirr zurückgeben

- Nach dem letzten Abspülen erfolgt die Rückgabe des Geschirrs an die Mensa der Hochschule.
- Es wird bei der Übergabe geprüft, ob alle Teile ordnungsgemäß abgegeben wurden.

(19) Reste verteilen

- Die restlichen Waren und Produkte sowie der restliche Kuchen wird unter den Teammitgliedern verteilt.

Anlage zu (3):

Einkaufliste für den Workshop (bei Norma):

Artikel	Preis	Anzahl	Gesamtpreis
Kaffee	2,99 à 500 g	3	8,97
Kaffefilter	0,49 à 100 St.	1	0,49
Tee	0,95 à 20 St.	2	1,90
Waffenmischung	0,99 à 400 g	4	3,96
American Cookies	0,89 à 85 g	4	3,56
Mineralwasser	0,19 à 1,5 l (+Pfand 0,25)	12	2,28
Gebäckmischung	0,99 à 500 g	3	2,97
Würfelszucker	1,09 à 1 Kg	1	1,09

Prozessbeschreibungen - Prozess „Gäste mit Essen versorgen“

Milch	0,42 à 1 l	6	2,52
Servietten	0,55 à 30 St.	2	1,10
Apfel	1,99 à 2 Kg	1	1,99
Bananen	1,09 à 1 Kg	2	2,18
Erdbeeren	1,49 à 500 g	2	2,98
Kirschen	1,49 à 500 g	2	2,98
Trauben	2,54 à 1 Kg	1	2,54
Summe			41,51

Anlage zu (4):

Sehr geehrte Damen und Herren,

am 19. Juni 2009 findet den Workshop: „Informationsmanagement“ an der Hochschule statt, den von Herrn Prof. Dr. Klimpel organisiert wird. Es wird für den Workshop ein Catering-Unternehmen gesucht, dass sich um die Geschirrausleihe kümmert, wobei Sie gebeten werden, ein Angebot für diese Leistungen zu erstellen. Für die Erstellung des Angebots sind folgende Informationen relevant:

- Teilnehmer: 60 Personen.
- Gebrauchtes Geschirr: 60* Kaffeetassen, 60* Untertassen, 60* Teelöffel, 60*(mittelgroße) Teller, 4* Präsentierteller (für Obst und Kekse), 30* Gläser (für Wasser).

Sollten Sie Fragen bezüglich des Angebots haben, stehe ich Ihnen zur Verfügung.

Vielen Dank im Voraus für Ihr Bemühen.

Mit freundlichen Grüßen

Unterschrift des Verantwortlichen

7.12.7 MESSUNG DER PROZESSLEISTUNGSFÄHIGKEIT

Die wichtigsten Erfolgsfaktoren des Prozesses sind, dass:

1. Die Verpflegung pünktlich bereitgestellt wird,
2. Die Speisen und Getränke sauber, ordentlich, fantasie- und liebevoll bereitgestellt werden,
3. Die Dekoration im Raumplan die Geselligkeit fördert und ein gutes Raumgefühl erzeugt.

Zu 1: An bestimmten Stellen des Prozesses werden Zeiten auf einen „Laufzettel“ notiert.

Zu 2 und 3: konkrete Fragen nach Zufriedenheit mit der Verpflegung und nach Raumgestaltung des Catering-Raumes im Feedbackbogen stellen.

Die Daten für die Ermittlung der Kennzahl sind am Tag des Workshops zu ermitteln (z.B.: Zufriedenheit der Gäste bezüglich des Verpflegungsprogramms).

5.1.8 Auditierung

Um eine Verbesserung des Prozesses zu ermöglichen, ist eine permanente Auditierung durchzuführen.

Auditor

Leiter des Workshopsprojekts

Zyklus der Auditierung

Um den Prozess zu überwachen, wird die Auditierung maximal halbjährlich (nach jeder Veranstaltung) durchgeführt.

Schwächen des Prozesses und Lösungsansätze

Der Workshop soll generell mit viel mehr Zeit eingeplant werden, um eine bessere Übersicht des ganzen Prozesses zu haben.

Das Budget muss überprüft werden, bevor eine Entscheidung im Rahmen des Verpflegungsprogramms getroffen wird.

Auditcheckliste

- Wie viele Teilnehmer haben sich angemeldet?
- Wurde das Verpflegungsprogramm mit Kostenvorschlägen geschrieben? (Beispiel zeigen)
 - o Wurde der Raum für das Catering schon reserviert bzw. eingeplant?
 - o Wurde das Workshopsprogramm schon von der Marketingabteilung erstellt?
(→Termine für die Pausen festlegen)

(Beispiel Prozess ‚Programm schreiben‘ zeigen lassen)
- Wurde die Einkaufsliste erstellt und die Preise bei verschiedenen Supermärkten verglichen?
- Wurde die Anfrage an den Catering-Unternehmen gesendet? (Beispiel Antrag auf Kostenvoranschlag erstellen und abgeben)
- Wurden die Angebote der Catering-Unternehmen gesammelt und verglichen? (Beispiel zeigen)
- Sind schon im Team Kuchenbäcker vorhanden? Haben die Kuchenbäcker die Liste der Zutaten erstellt?
- Hat die Finanzabteilung das Budget freigegeben?
- Hat die Finanzabteilung die Zahlung übernommen?
- Wurden die Produkte und Waren gekauft?
- Wurden die Produkte und Waren in einem sicheren Raum gelagert?
- Wurde das Geschirr abgeholt? Wurde es gelagert?
- Wurde der Raum für die Verpflegung festgelegt?
- Stehen Tische und Stühle für das Catering zur Verfügung?
- Wurden die heiße Getränke zubereitet?

- Wurde das Geschirr nach jeder Pause gespült?
- Wurde die Mensa-Karte aufgeladen? Wurden die Gäste in der Mittagspause problemlos verpflegt?
- Ist alles in den 3 Pausen gut gelaufen?
- Wurde das Geschirr zurückgegeben?
- Wurden die Reste verteilt?
- Waren die Gäste nach dem Workshop mit dem Verpflegungsprogramm zufrieden?

7.13 PROZESS „DEN GÄSTEN INFORMATIONEN ZU UNTERKÜNFTE BEREITSTELLEN“

7.13.1 EINLEITUNG

Einige Teilnehmer haben eine lange Anreise und benötigen deshalb eine Übernachtungsmöglichkeit. Dieser Prozess soll Ihnen die Suche nach einer geeigneten Unterkunft erleichtern.

7.13.2 PROZESSERGEBNISSE

Den Gästen wurden verschiedene Übernachtungsmöglichkeiten angeboten.

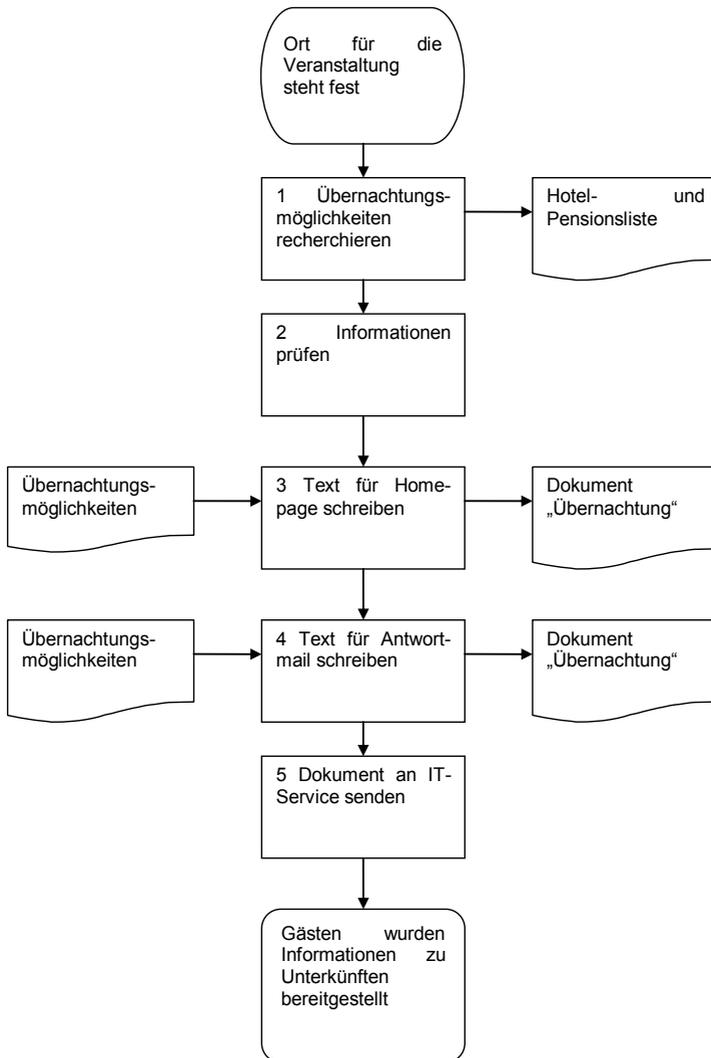
7.13.3 KUNDEN DES PROZESSES

Der Prozess „Anmeldungen verwalten“ ist Kunde des Prozesses, denn er benötigt die Informationen für die Antwortmail. Ferner sind die Teilnehmer am Workshop Kunden des Prozesses.

7.13.4 VERANTWORTLICHKEITEN

Prozessschritt:	Abt. IT-Services	Abt. Facility Management
1 Übernachtungsmöglichkeiten recherchieren		x
2 Informationen prüfen		x
3 Text für Homepage schreiben		x
4 Text für Antwortmail schreiben		x
5 Dokument an IT Service senden	x	

7.13.5 PROZESSDURCHFÜHRUNG



7.13.6 ERLÄUTERUNGEN ZU DEN PROZESSSCHRITTEN

Ort für die Veranstaltung steht fest

Nachdem der Ort für die Veranstaltung festgelegt wurde kann eine Recherche erst beginnen. Man beschränkt sich bei der Suche auf die Nähe zum Veranstaltungsort, denn die Gäste sollen nach einer Nacht in einer Pension oder einem Hotel nicht erst noch eine lange Strecke auf sich nehmen müssen.

(1) Übernachtungsmöglichkeiten recherchieren

Nach einem ersten Überblick in einem Branchenbuch sollten die Möglichkeiten noch einmal genauer im Internet recherchiert werden. Dort findet man schon genauere Informationen und meist auch eine Kontaktperson. Danach werden alle möglichen Unterkünfte kontaktiert und die Kontaktdaten festgehalten. Wichtige Daten sind hierbei:

- Name
- Adresse
- Telefonnummer sowie Mailadresse
- Preis pro Person und Nacht

Da die meisten Veranstaltungen in Merseburg stattfinden, wurden die Adressen für Merseburg im nächsten Unterkapitel hinterlegt.

(2) Informationen prüfen

Die Kontaktdaten, wie Telefonnummern, E- Mail- Adressen oder Webadressen, sind auf Ihre Gültigkeit zu prüfen.

(3) Text für Homepage schreiben

Der Text wird vom Website- Administrator sowohl in der Website als auch in der automatisch versendeten Antwortmail nach der Online- Anmeldung angebaut.

(4) Text für das Bestätigungsmail schreiben

Der Text enthält auch alle Informationen zu den Hotels, wird jedoch vom Schreibstil eher an den restlichen Inhalt der Mail angepasst.

(5) Dokument an IT- Service senden

Das Dokument, zu den beiden Informationswegen für die Übernachtungs-möglichkeiten, wird dann an den Website- Administrator versendet.

7.13.7 TEXTVORSCHLAG	ZUM	DOKUMENT
ÜBERNACHTUNGSMÖGLICHKEITEN AUF DER HOMEPAGE		

Für Ihre Anreise am Tag vor der Veranstaltung haben Sie nachfolgend aufgelistete Unterkünfte in der Nähe des Veranstaltungsortes. Eine frühzeitige Buchung empfiehlt sich.

Pension Schunke (27 €)

Ernst-Thälmann-Str. 2

06217 Merseburg

Tel.: +49 (0)3461 503 95

Pension Regina Reissmann (ab 21 €)

Parkstraße 1

06217 Merseburg

Tel.: +49 (0)3461 2059 19

e- Mail: pension-reissmann@gmx.de

Hotel- Pension Am Park (44 €)

Gutenbergstr.18

06217 Merseburg

Tel.: +49 (0)3461 2154 72

Schloßhotel Schkopau (ca. 45 €)

Am Schloß

06258 Schkopau

Telefon: +49 (0) 3461 749 - 0

Telefax: +49 (0) 3461 749 - 100

e-Mail: info@schlosshotel-schkopau.de

Hotel Wettiner Hof (45 €)

Hallesche Str. 53

06217 Merseburg

Tel.: +49 (0)3461 204621

Fax: +49 (0)3461 249816

e-Mail: Reservierung@Wettiner-Hof.eu

Radisson Merseburg (69 €)

Oberaltenburg 4

D - 06217 Merseburg

Tel.: +49 (0)3461 452 00

Fax: +49 (0)3461 452 100

e-Mail: info.merseburg@radissonblu.com

Für das Mail:

Für Ihre Anreise am Tag vor der Veranstaltung haben Sie nachfolgend aufgelistete Unterkünfte in der Nähe des Veranstaltungsortes. Eine frühzeitige Buchung empfiehlt sich.

Pension Schunke (27 €)

Ernst-Thälmann-Str. 2

06217 Merseburg

Tel.: +49 (0)3461 503 95

Pension Regina Reissmann (ab 21 €)

Parkstraße 1

06217 Merseburg

Tel.: +49 (0)3461 2059 19

e- Mail: pension-reissmann@gmx.de

Hotel- Pension Am Park (44 €)

Gutenbergstr.18

06217 Merseburg

Tel.: +49 (0)3461 2154 72

Schloßhotel Schkopau (ca. 45 €)

Am Schloß

06258 Schkopau

Telefon: +49 (0) 3461 749 - 0

Telefax: +49 (0) 3461 749 - 100

e-Mail: info@schlosshotel-schkopau.de

Hotel Wettiner Hof (45 €)

Hallesche Str. 53

06217 Merseburg

Tel.: +49 (0)3461 204621

Fax: +49 (0)3461 249816

e-Mail: Reservierung@Wettiner-Hof.eu

Radisson Merseburg (69 €)

Oberaltenburg 4

D - 06217 Merseburg

Tel.: +49 (0)3461 452 00

Fax: +49 (0)3461 452 100

e-Mail: info.merseburg@radissonblu.com

7.13.8 MESSUNG DER PROZESSLEISTUNGSFÄHIGKEIT

Die Prozessleistung lässt sich durch die Korrektheit der Adressinformationen und die rechtzeitige Bereitstellung der Texte zum Veröffentlichungszeitpunkt der Website zur Veranstaltung messen.

7.13.9 AUDITIERUNG

Um die Leistungsfähigkeit des Prozesses zu gewährleisten ist eine kontinuierliche Überwachung und Verbesserung notwendig. Dazu wird der Prozess regelmäßig zu Beginn jeden Semesters auditiert.

Auditoren

Ich schlage als Auditor den Website- Administrator aus dem Bereich IT- Services vor.

Schwächen des Prozesses und Lösungsansätze

Es konnten keine ausführlichen Informationen über Rabatte oder ähnliches in Erfahrung gebracht werden, da die Gäste Ihre Buchungen selbst vornehmen. Eventuell kann die Buchung durch den Prozessverantwortlichen finanzielle Vorteile bringen, aber eine offizielle Aussage konnte niemand geben. Solche Rabatte werden nur auf spezielle Anfrage vergeben.

Auditcheckliste

Schwachstellen

Lösungsansätze

Annahme durch Kunden?

Feedback nach dem Workshop einholen

Dokumente abgelegt?

Nach Schema im ILIAS abgelegt

7.14 PROZESS „NAMENSSCHILDER ERSTELLEN“

7.14.1 EINLEITENDE WORTE...

Während des Workshops werden sich viele unbekannte Personen begegnen und gegenüberstehen. Damit jeder sofort erkennen kann, wer der andere ist, werden den Teilnehmern Namensschilder ausgehändigt.

7.14.2 PROZESSERGEBNISSE

Jeder Teilnehmer bekommt am Eingang der Veranstaltung ein bereits gedrucktes Namensetikett ausgehändigt. Die Namensschilder enthalten Informationen über die Organisation/Firma des Teilnehmers, sowie dessen vollständigen Namen.

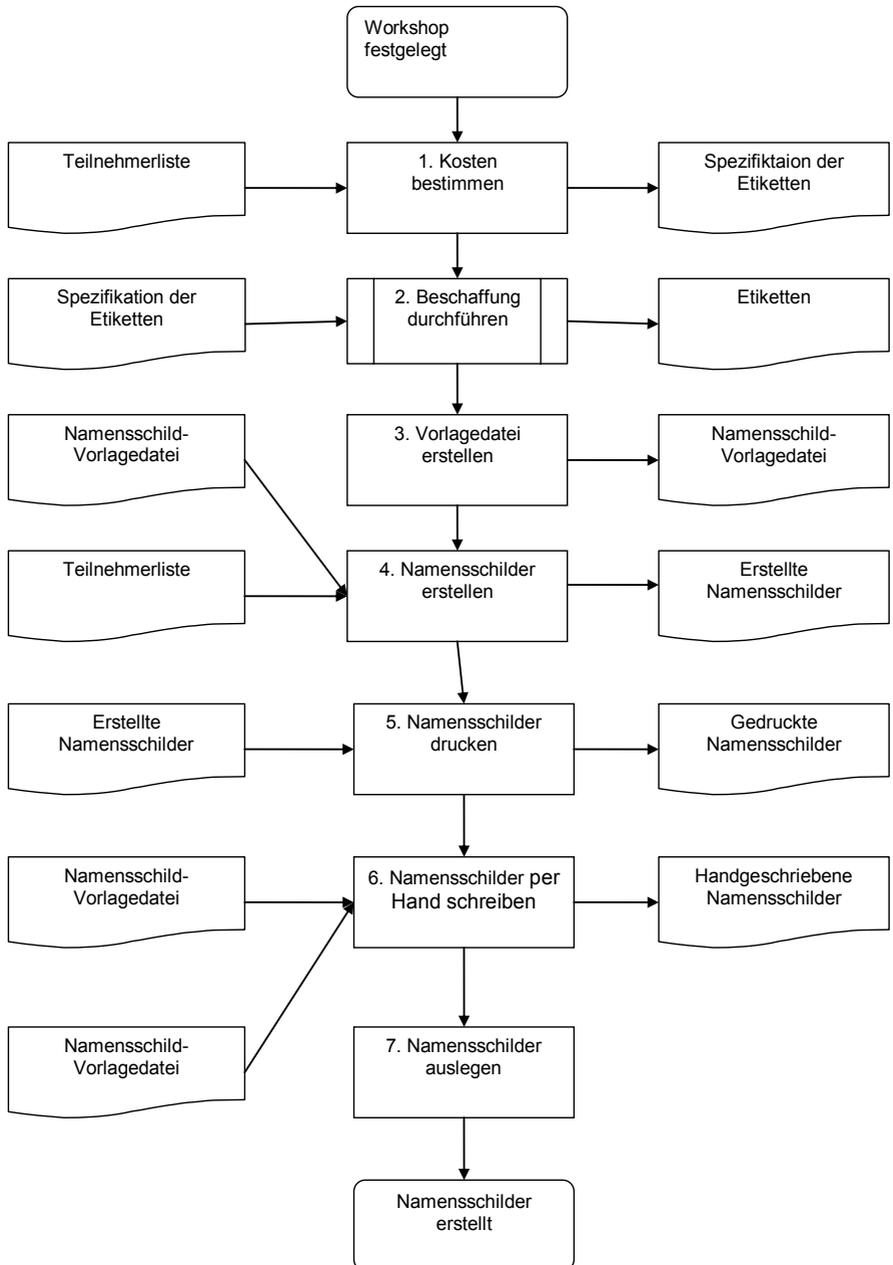
7.14.3 KUNDEN DES PROZESSES

Die Kunden des Prozesses sind die Teilnehmer des Workshops.

7.14.4 VERANTWORTLICHKEITEN

Prozessschritt	Beschilderung	Einkauf
1. Kosten bestimmen	X	
2. Beschaffung durchführen		X
3. Vorlage erstellen	X	
4. Namensschilder erstellen	X	
5. Namensschilder drucken	X	

7.14.5 PROZESSDURCHFÜHRUNG



7.14.5.1 ERLÄUTERUNGEN ZU DEN PROZESSSCHRITTEN

1. Kosten bestimmen:

Nach dem Erhalt der Teilnehmerliste vom Prozess „Homepage bereitstellen“ steht fest, wie viele Teilnehmer der Workshop haben wird. Da die endgültige Liste aber erst am Abend vor dem Workshop überliefert wird, muss im Vorfeld eine Schätzung vorgenommen werden. Darauf aufbauend kann eine Kostenrechnung zur Beschaffung der Namensetiketten durchgeführt werden. Weiterhin zu beachten sind Kurzentschlossene, die unangemeldet am Workshop teilnehmen möchten.

Ein Paket Namensetiketten mit 200 Stück kostet bei Otto Office 6,99€. Verwendet werden selbstklebende Etiketten, die 3,81cm hoch und 9,9cm lang sind. Auf ein A4 Blatt passen insgesamt 14 Etiketten.

2. Beschaffung durchführen:

Die Beschaffung der Etiketten übernimmt die Abteilung Rechnungswesen. Dort müssen 3 Angebote zum Etikettenkauf abgegeben werden. Nach 3-4 Tagen können die bestellten Etiketten von der Abteilung Rechnungswesen/Einkauf in Empfang genommen werden.

3. Vorlage erstellen:

In Microsoft Word: *Extras/Briefe und Sendungen/Umschläge und Etiketten* wird dann eine Vorlage erstellt. Dazu muss die Vorlage Etikett (C2163-Aufkleber) verwendet werden.

4. Namensschilder erstellen:

Hierzu wird die vom Prozess „Homepage verwalten“ bereitgestellte Namensliste aller Teilnehmer verwendet. Die Vorlage wird nun durch den Vor- und Zunamen des jeweiligen Teilnehmers sowie

dessen Firma/Hochschule von Hand ergänzt. Dazu kommt in die 2. Zeile jeweils der Vor- und Zuname sowie in die 4. Zeile die Firma/Hochschule. Verwendet wird *Arial/Schriftgröße 30*.

5. Namensschilder drucken:

Wenn alle Namen überprüft und richtig geschrieben wurden können die Namensetiketten gedruckt werden. Gedruckt werden kann im Dekanat, Gebäude 125/3/029 sowie beim Projektleiter im Gebäude 125/4/037.

6. Namensschilder von Hand schreiben

Namensschilder können bis 45 Minuten vor Workshopbeginn gedruckt werden. Für alle später erscheinenden und nicht angemeldeten Personen werden von Hand geschriebene Namensschilder erstellt. Dazu wird ein Kugelschreiber benötigt.

7. Namensschilder auslegen

Die gedruckten Namensschilder werden am Eingang des Workshopraumes auf einem Tisch ausgelegt und an die Teilnehmer ausgegeben.

7.14.6 ADRESSEN FÜR ETIKETTENKAUF / NAMENSSCHILDER

<http://www.otto-office.com/oode/b2b/deu/showgroup.obtshop?wkid=OO-5-DE-344a38ab063eddb&ag1=6&ag2=10&ag3=11>

<http://www.officio.de/buerbedarf/durable-selbstklebe-namensschilder-selbstklebend.0.html>

<http://www.hans-fischer.de/01-1.html?qclid=CJ6E3eTzkJsCFQkEZqodaD85ow>

Ralf Gonschorek

HS Merseburg

Maja Kumme

IBM Deutschland GmbH

7.14.7 MESSUNG DER PROZESSLEISTUNGSFÄHIGKEIT

Der entscheidende Erfolgsfaktor für den Prozess ist die Durchlaufzeit und Ortsflexibilität.

Die Erstellung eines Namensschildes dauert rund 1,5 Minuten.

- In Microsoft Word müssen Name und Firma/Organisation eingetragen (~1 Minute) werden und alle 14 Etiketten ein A4 Blatt mit Etikettenvorlagen in den Drucker gelegt werden (~0,5 Minuten).

Die Namensschilder können bis spätestens 45 Minuten vor Workshopbeginn gedruckt werden. Anschließend muss der Prozessverantwortliche am Eingang des Workshopraumes präsent sein und den Teilnehmern die gedruckten Namensschilder aushändigen. Kurzentschlossene Teilnehmer erhalten von Hand geschriebene Namensschilder.

7.14.8 AUDITIERUNG

Um die Leistungsfähigkeit des Prozesses zu gewährleisten ist eine kontinuierliche Überwachung und Verbesserung notwendig. Dazu wird der Prozess regelmäßig auditiert.

Auditoren

Auditoren für diesen Prozess sollten der Koordinator und Website-Admin sein.

Zyklus der Auditierung

Der Zyklus der Auditierung passt sich der Häufigkeit der Veranstaltung an

Schwächen des Prozesses und Lösungsansätze

Man ist auf den Prozess „Homepage bereitstellen“ angewiesen, da dieser die Informationen über die Anmeldungen enthält. Bei Anmeldungen kurz vor Beginn der Veranstaltung kann es dazu kommen, dass die Namen der Teilnehmer nicht mehr weitergeleitet werden. Dies führt zu handgeschriebenen Namensschildern am Tag des Workshops führen. Eine Einheitlichkeit der Namensschilder ist dann nicht mehr gegeben. Eine Lösung wäre eine automatische Benachrichtigung des Prozesses „Namensschilder erstellen“ durch den Prozess „Homepage bereitstellen“ mit allen nötigen Informationen, wenn sich jemand angemeldet hat. Weiterhin könnte man am Eingang zum Workshop einen PC und einen Drucker positionieren, um auf kurzfristige Anmeldungen zu reagieren und die Teilnehmer vor Ort mit einem bedruckten Namensschild auszustatten. Wenn die Etiketten an der Kleidung der Teilnehmer nicht haften bleiben, muss für den nächsten Workshop drüber nachgedacht werden, kostenintensive Business- oder Kongressnamensschilder zu verwenden oder gänzlich darauf zu verzichten.

Auditcheckliste

- Wurde eine fundierte Personenschätzung durchgeführt?
- Mussten Namensschilder per Hand geschrieben werden? Warum?
- Wurden Namen falsch geschrieben?
- Sind die Etiketten an der Kleidung haften geblieben?

7.15 PROZESS „WEGWEISER BEREITSTELLEN“

7.15.1 EINLEITENDE WORTE...

Die Anreise der Teilnehmer des Workshops soll möglichst einfach und ohne Komplikationen ablaufen. Dazu ist es notwendig, auf dem Campus Wegweiser aufzuhängen, die die Teilnehmer einfach und präzise zum Veranstaltungsort leiten.

7.15.2 PROZESSERGEBNISSE

Alle von Auswärts anreisenden Teilnehmer finden anhand der aufgehängten Wegweiser den Raum 123/E/016 einfach und schnell.

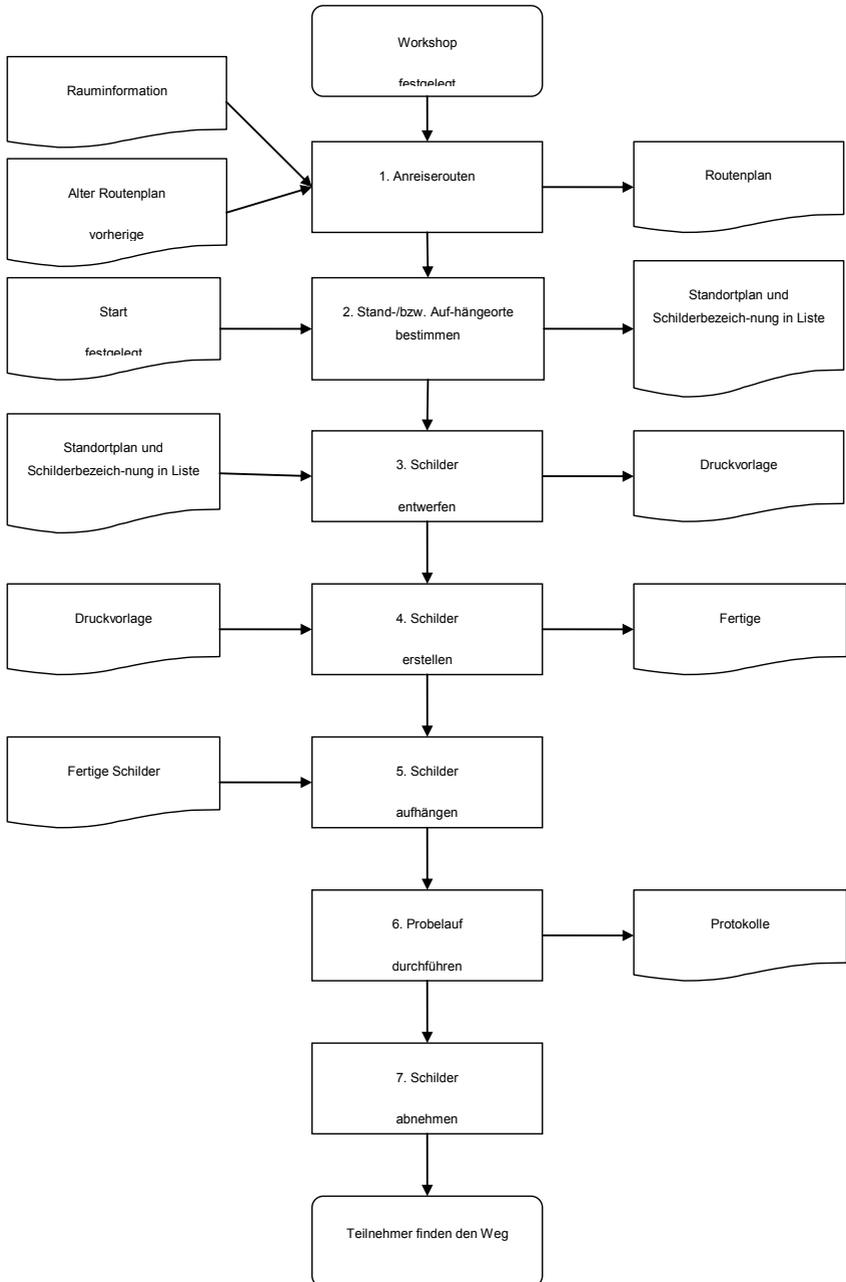
7.15.3 KUNDEN DES PROZESSES

Die Kunden des Prozesses sind die Teilnehmer des Workshops.

7.15.4 VERANTWORTLICHKEITEN

Prozessschritt	Beschilderung
1. Anreiserouten festlegen	X
2. Stand-/bzw. Aufhängeorte bestimmen	X
3. Schilder entwerfen	X
4. Schilder erstellen	X
5. Schilder aufhängen	X
6. Probelauf durchführen	X
7. Schilder abnehmen	X

7.15.5 PROZESSDURCHFÜHRUNG



7.15.6 ERLÄUTERUNGEN ZU DEN PROZESSSCHRITTEN

1. Anreiserouten festlegen:

Die Wegweisung fängt an der Kreuzung der B91 und der Geusaer Str. an. Ein genaues Raumziel auf dem Hochschulcampus kann nicht festgelegt werden, da sich die Räumlichkeiten von Workshop zu Workshop ändern können.

2. Stand-/ bzw. Aufhängeorte bestimmen:

Es ist wichtig, für die anreisenden Teilnehmer den einfachsten Weg zum Veranstaltungsgebäude zu wählen, wobei auch an Parkplätze gedacht werden muss.

3. Schilder entwerfen:

Die Aufhängeorte der Schilder müssen so gewählt sein, das der Teilnehmer nur da abbiegt, wo er auch soll. Dazu müssen an jeder größeren Kreuzungen Schilder mit der entsprechend zu fahrenden Richtung hängen, damit der Teilnehmer auf der ausgewiesenen Route bleibt und sich nicht verfährt.

4. Schilder erstellen:

Nachdem feststeht, wieviele Schilder benötigt werden, können sie erstellt werden. rechts benötigt. Zur Erstellung wird jeweils 1 A4 Blatt benötigt und es gibt 3 verschiedene Arten von Pfeilen: Pfeil nach links, Pfeil nach rechts und Pfeil geradeaus. Schilder die nicht innerhalb von Gebäuden angebracht werden, müssen mit einer A4 Klarsichtfolie überzogen werden. Die Materialien können vom Dekanat Gebäude 125/3/029 bezogen werden und entweder auch dort oder beim Projektleiter gedruckt werden.

5. Schilder aufhängen:

Die Schilder werden an Bäumen, Hauswänden, Hinweisschildern und Straßenschildern mit Hilfe von Klebeband befestigt.

6. Probelauf durchführen:

Nachdem alle geplanten Schilder aufgehangen und befestigt sind, wird ein Probelauf 90 Minuten vor Workshopbeginn mit 3 unabhängigen Testpersonen durchgeführt. Es werden Probleme und Schwachstellen der Wegweisung erkannt, bevor die Teilnehmer des Workshops eintreffen.

7. Schilder abnehmen:

Nach Beginn der letzten Veranstaltung bzw. nach Workshopende können die Wegweiser wieder abgenommen und dem Projektleiter für weitere Workshops übergeben werden.

7.15.7 LAGEPLAN UND WEGWEISER

Pfeilart:

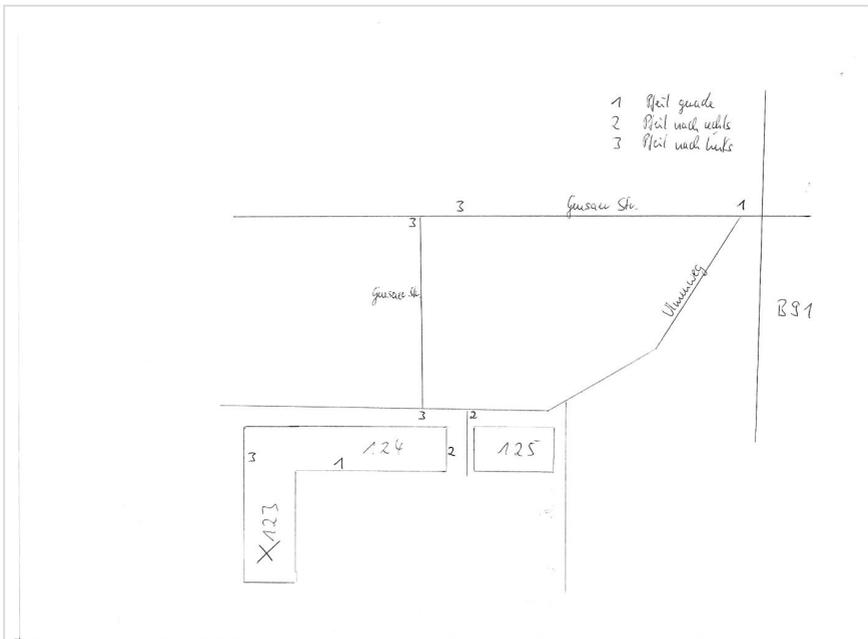
- 1 Pfeil gerade
- 2 Pfeil nach rechts
- 3 Pfeil nach links

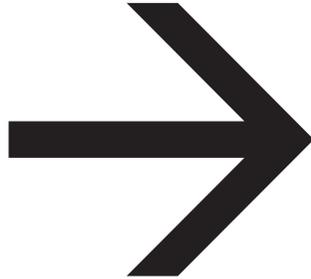
Pfeilart	Lagebeschreibung	Zeit zur Erfassung des Schildes	Größe	Sichtentfernung zum Schild
1	Pfeil gerade, in Klar- sichtfolie, am Baum	3 Sekunden	A4	40 Meter
3	Pfeil nach links, in Klar- sichtfolie, am Baum	3 Sekunden	A4	40 Meter
3	Pfeil nach links, in Klar- sichtfolie, am Hinweisschild	2 Sekunden	A4	30 Meter

Prozessbeschreibungen - Prozess „Wegweiser bereitstellen“

3	Pfeil nach links, in Klar-	4 Sekunden	A4	50 Meter
	sichtfolie, am Hinweisschild			
2	Pfeil nach rechts, Klar-	Unbegrenzt	A4	25 Meter
	sichtfolie, Gebäudewand 125			
2	Pfeil nach rechts, Klar-	Unbegrenzt	A4	10 Meter
	sichtfolie, Gebäudewand 124			
1	Pfeil gerade, im Gebäude,	Unbegrenzt	A4	10 Meter
	Glastür am Treppenhaus			
3	Pfeil nach links, im Gebäude,	Unbegrenzt	A4	10 Meter
	an der Wand			

Lageplanerläuterung: Ausgangspunkt Kreuzung B91, Ziel großes X.





ICE Workshop

Gebäude 123/E/016

7.15.8 MESSUNG DER PROZESSLEISTUNGSFÄHIGKEIT

Die entscheidenden Erfolgsfaktoren für den Prozess sind die rechtzeitige Bereitstellung der Schilder und der Probelauf mit unabhängigen Testpersonen. Diese sollten ein Urteil abgeben und mögliche Probleme schildern, die dann vor der Ankunft der Teilnehmer noch gelöst werden können.

7.15.9 AUDITIERUNG

Um die Leistungsfähigkeit des Prozesses zu gewährleisten ist eine kontinuierliche Überwachung und Verbesserung notwendig. Dazu wird der Prozess regelmäßig auditiert.

Auditoren

Auditoren für diesen Prozess sollten die 3 unabhängigen Testpersonen sein.

Zyklus der Auditierung

Der Zyklus der Auditierung passt sich der Häufigkeit der Veranstaltung an

Schwächen des Prozesses und Lösungsansätze

Die Schwäche des Prozesses liegt darin, dass wenn man ein Schild übersieht, man sich unweigerlich verfährt als Nichtortskundiger. Deswegen wurden auch an den wichtigsten Abbiegepunkten 2 Schilder aufgehängt. Außerdem ist es für die Abreisenden schwierig den richtigen Weg zu finden, wenn ein Schild abgefallen oder nur noch schwer erkennbar ist. Deshalb muss besonders darauf geachtet werden, dass die Schilder nicht abfallen können. Schutz vor Feuchtigkeit bieten die Klarsichtfolien. Vor Vandalismus dagegen kann nicht vorgebeugt werden. Es empfiehlt sich, die Wegweisung mehrmals auf Vollständigkeit zu kontrollieren und auch Reserveschilder parat zu haben, da Teilnehmer auch zu späteren Zeitpunkten dazu stoßen könnten. Außerdem sind gesetzliche Vorschriften zu beachten, dass es nicht zum Konflikt zwischen aufgehängten Schildern und Verkehrsschildern kommt.

Auditcheckliste

- Sind alle Dateien angelegt worden?
- Sind die Schilder gut lesbar?
- Sind sie an den richtigen Orten aufgehängt?
- Wurde ein Testlauf mit mindestens 3 unabhängigen Testpersonen durchgeführt?
- Wurden die Ergebnisse des Testlaufes dokumentiert?

7.16 PROZESS „ÖFFENTLICHKEIT INFORMIEREN“

7.16.1 EINLEITENDE WORTE

Durch den Prozess „Öffentlichkeit informieren“ soll erreicht werden, dass der Workshop über die Hochschule Merseburg hinaus bekannt wird und weitere Teilnehmer zu erreichen und informieren. Er soll dazu dienen einen Anreiz zu schaffen um über eine Teilnahme nachzudenken.

7.16.2 PROZESSERGEBNISSE

Das Prozessergebnis aus dem Prozess „Öffentlichkeit informieren“ ergibt sich wie folgt: Die Informationen über den stattfindenden Workshop wurden in verschiedenen Medien veröffentlicht und somit für jeden Interessierten zugänglich gemacht.

7.16.3 KUNDEN DES PROZESSES

Der Prozess „Öffentlichkeit informieren“ hat keinen Kunden, da kein weiterer Prozess darauf aufbaut bzw. sich dem Prozess anschließt.

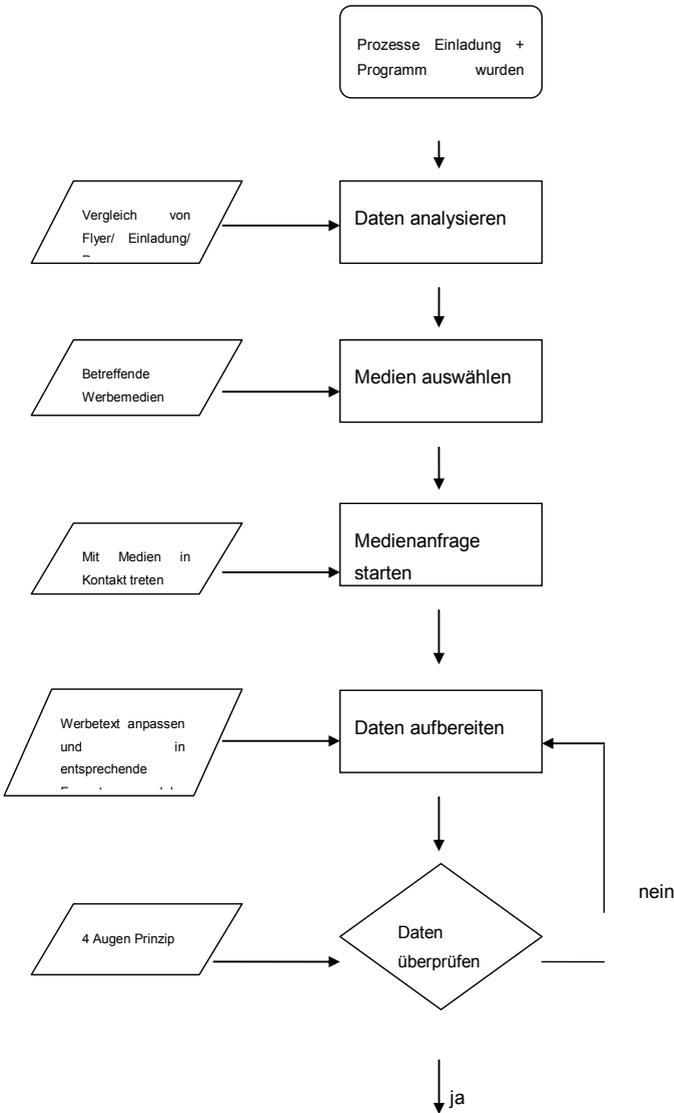
7.16.4 VERANTWORTLICHKEITEN

Die Matrix orientiert sich am Organigramm des Workshops.

Prozessschritt:	Abt. Marketing
1. Daten analysieren	X
2. Medien auswählen	X
3. Medienanfrage starten	X
4. Daten aufbereiten	X
5. Daten überprüfen	X

6. Daten transferieren	X
------------------------	---

7.16.5 PROZESSDURCHFÜHRUNG





Daten transferieren

7.16.6 ERLÄUTERUNGEN ZU DEN PROZESSSCHRITTEN

1. Daten analysieren

- Anhand der Flyerdaten, dem Einladungstext und dem Programmablauf welche von vorherigen Prozessen zur Verfügung gestellt werden (Input) sich einen Überblick schaffen welche Daten für den Prozess „Öffentlichkeit informieren“ in Frage kommen können. Dabei die wesentlichen Kernelemente herausfiltern und für eine kurze, prägnante und zutreffende Werbemittellung zusammenstellen.

2. Medien auswählen

- Wo und in welcher Form möchte ich meine Öffentlichkeitsarbeit durchführen

- Recherche der zu Infrage kommenden Fachzeitschriften, Webportalen, Informationsplattformen,... durchführen und eine Liste zusammenstellen z.B. Fach-Hochschule Merseburg, Xing, Online-Seite von Sachsen-Anhalt, Fachforen der zum Thema passenden Materie, Studentenportal wie StudiVZ, Veranstaltungskalender überregionaler und regionaler Zeitungen, ...

3. Medienanfrage starten

- Mit den ausgewählten Medien Kontakt aufnehmen (schriftlich, per mail, anrufen,...), um die Rahmenbedingungen für eine potenzielle Platzierung der Öffentlichkeitsinformation abzuklären (Entgelt, Datenformat, Umfang, Zeitpunkt der Einreichung, ...)

4. Daten aufbereiten

- Daten für jedes einzelne Werbemedium entsprechend aufbereiten (Art, Inhalt, Umfang – Anforderungen der Medien beachten) und gegebenenfalls in entsprechende Dateiformen umwandeln (pdf- Datei, Textform, Stichpunktartig,...)

5. Daten überprüfen

- endgültige Fassung der aufbereiteten Daten vom Workshopleiter bzw. Koordinationsverantwortlichem auf Richtigkeit und Vollständigkeit überprüfen lassen

6. Daten transferieren

- Daten den entsprechenden Medien in der gewünschten Form zeitnah zukommen lassen (Mail, Post, selber in Veranstaltungsportalen eintragen,...)

7.16.7 MESSUNG DER PROZESSLEISTUNGSFÄHIGKEIT

Die entscheidenden Erfolgsfaktoren für den Prozess „Öffentlichkeit informieren“ ist die Anzahl der geschalteten Werbungen, die Auswahl der Medien wo die Werbung geschaltet wurde und der Zeitraum wann die Werbung geschaltet wird sowie die Präsentation(Aufbereitung) der Werbung.

Um die Leistungsfähigkeit des Prozesses hinsichtlich des Erfolgsfaktors zu messen wird die folgende Kennzahl eingeführt:

Anzahl der Interessenten und die Anzahl der Anmeldungen aufgrund der geschalteten Werbungen.

Die Daten für die Ermittlung der Kennzahl sind: Teilnehmeranzahl, Anzahl der Aufrufe der Webseite sowie die Kontaktaufnahme bezüglich näherer Nachfragen.

7.16.8 AUDITIERUNG

Um die Leistungsfähigkeit des Prozesses zu gewährleisten ist eine Überwachung und Verbesserung des Prozesses „Öffentlichkeit informieren“ einmal pro Jahr bzw. einmal pro durchgeführten Workshop angebracht.

Auditoren

Als Auditor ist in diesem Falle der Workshopleiter bzw. die bevollmächtigte Vertretungsperson anzusehen.

Wenn kostenpflichtige Öffentlichkeitsarbeit vorgenommen wird ist ebenfalls der Prozessverantwortliche „Rechnungswesen“ als Auditor vorgesehen.

Schwächen des Prozesses und Lösungsansätze

Der Startzeitpunkt für den Prozess „Öffentlichkeit informieren“ sollte Zeitnah mit dem Beginn der Organisation liegen, damit eine langfristige und vielseitige Öffentlichkeitsinformation durchgeführt werden kann.

Weiterhin sollte geprüft werden in wieweit sich eine entgeltpflichtige Werbung lohnen würde.

Auditcheckliste

Kann unter dem engen Zeitplan bzw. der geringen Vorlaufzeit eine effiziente Werbekampagne geschaltet und gestaltet werden?

In welchen Medien ist es wirklich sinnvoll eine Werbung zu schalten.

Sind alle potenziellen Möglichkeiten zur Öffentlichkeitsinformation ausgeschöpft wurden?

7.17 PROZESS „SPONSOREN FINDEN“

7.17.1 EINLEITENDE WORTE

Bei der Beschaffung der Sponsoren ist es dringend notwendig, sehr früh zu beginnen, da das Paket, welches den Sponsoren geboten werde kann um so größer ist, je weniger schon erledigt ist und man somit bedeutend mehr Gelder erwarten kann. Der persönliche Kontakt ist im Vorfeld zu empfehlen, um heraus zu finden ob der potentielle Sponsor überhaupt interessiert ist.

7.17.2 PROZESSERGEBNISSE

Das Ergebnis des Prozesses ist es, Sponsoren zu akquirieren und somit das Projekt finanziell zu unterstützen.

7.17.3 KUNDEN DES PROZESSES

Kunde des Prozesses ist der Verantwortliche des Prozesses „Controlling“

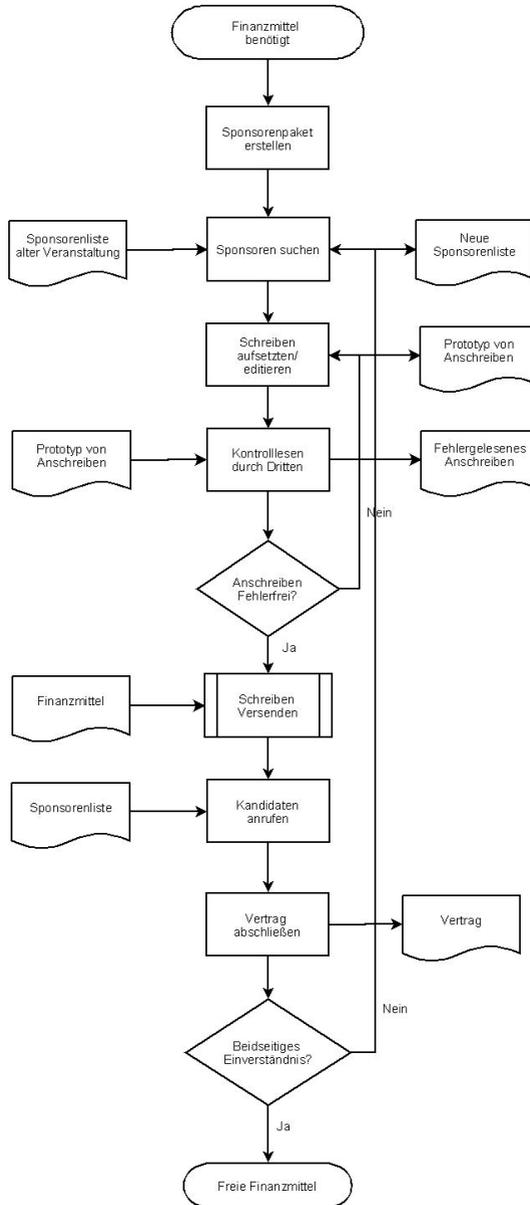
7.17.4 VERANTWORTLICHKEITEN

Prozessschritt:	Controlling	Marketing	3te/r aus Unternehmen
Finanzmittelbedarf klären	x		
Sponsorenpaket erstellen		x	
Sponsoren suchen		x	
Schreiben aufsetzen		x	
Schreiben kontrollieren			x
Schreiben versenden		x	
Kandidaten anrufen		x	

Prozessbeschreibungen - Prozess „Sponsoren finden“

Vertrag abschließen		x	
---------------------	--	---	--

7.17.5 PROZESSDURCHFÜHRUNG



7.17.6ERLÄUTERUNGEN ZU DEN PROZESSSCHRITTEN

Finanzmittelbedarf klären:

- befragen der Controllingabteilung über benötigte Finanzmittel
- errechnen des Finanzmittelbedarfes unter zu Hilfenahme aller anfallenden Kosten (Catering, Namensschilder, Porto für Einladungs- und Sponsorenbriefe,....)

Sponsorenpaket erstellen:

- Brainstormingstermin mit so vielen Projektmitgliedern wie möglich vereinbaren
 - o Mögliche Optionen wären:
 - o Flyerwerbung
 - o Bannerwerbung
 - o Stand bei dem Workshop
 - o Erwähnen auf der Homepage
 - o Etc.
- Ideen von Brainstorming in Tabelle zusammentragen
- Filtern der Ideen und auswählen der Besten Ideen
- Ausformulieren der Ideen
- Preis erstellen (als Anhaltspunkt den Finanzmittelbedarf nehmen)
- Formulieren aller Ideen in einem Angebotspaket

Sponsoren suchen→ Sponsorenliste erstellen:

- Branchenbücher durchsuchen nach Unternehmen, die sich mit dem Thema des Workshops identifizieren können
- Projektmitglieder befragen um evtl. Beziehungen zu nutzen
- Liste komplett und übersichtlich ausarbeiten incl. Namen, Adresse und Telefonnummer

Firmenname mit	Zuständiger im	Adresse des	Telefonnummern der	Namen aller
----------------	----------------	-------------	--------------------	-------------

Prozessbeschreibungen - Prozess „Sponsoren finden“

Kurzbeschreibung	Unternehmen	Unternehmens	Ansprechpartner	Ansprechpartner
GISA GmbH	Herr Krüger	Leipziger Chaussee 191a 06112 Halle (Saale)	0345 585-0	Im Gespräch auszufüllen
ikom Unternehmensberatung GmbH	Herr Lehmann Herr Port	Haus Sülz 6 53797 Lohmar		Im Gespräch auszufüllen
Infobest	Herr Becker,	Max-Delbrück-Str. 20 51377 Leverkusen	0214 89298980	Im Gespräch auszufüllen
IT-Consult Halle GmbH	Herr Siebenhüner Herr Heyde	Bornknechtstr. 5 06108 Halle (Saale)	0345 5812320	Im Gespräch auszufüllen
PAVONE AG	Herr Zirke	Technologiepark 9 33100 Paderborn	052 51 3102-0	Im Gespräch auszufüllen
TIMETOACT Software & Consulting GmbH	Herr Binsack	Im Mediapark 2 50670 Köln	0221 97343-0	Im Gespräch auszufüllen

- Erste Kontakte mit möglichen Sponsoren können hier schon aufgebaut werden, indem das Unternehmen Angerufen, oder Persönlicher Kontakt gesucht wird

Schreiben aufsetzen:

- erstellen eines normalen Anfragenschreibens, mit Auflistung:
 - o der Angebote die entgegen gebracht werden
 - o Informationen zu dem Workshopthema

- Vorzüge, die der Sponsor erhält
- Preis des Sponsorenpakets (evtl. unterteilte Sponsorenpakete)
- Adresse des potentiellen Sponsorengabers und Absender müssen im späteren Sichtfenster liegen
- Den Namen des Chefs bedenkenlos mit in die Anschreibenzeile setzen
- Beispielschreiben liegt bei

Schreiben kontrollieren:

- einer der wichtigsten Schritte, da Fehler im Text den ganzen Workshop lächerlich wirken lassen können
- unbedingt einen Dritten zu rate ziehen, da dieser unvoreingenommen an den Text geht
- kann mit Audit verbunden werden

Schreiben versenden:

- Formloser Beschaffungsantrag an „Rechnungswesen/Einkauf“ über C6 Umschläge selbstklebend mit Fenster und Briefmarken (selbstklebend) 45Cent stellen
- Ausdrucken der Anschreiben
- Falten der Anschreiben, so dass die Anschrift und der Absender im Brieffenster gut sichtbar ist
- Einreichen des Briefes bei der Post, nachdem der Brief ausreichend frankiert wurde

Rückfragen beantworten:

- 2-3 Tage Postlaufzeit beachten und den potentiellen Sponsor nach Ablauf dieser Zeit kontaktieren, um Interesse zu zeigen

- Für Rückfragen ein Formblatt vorbereiten, auf dem seine Fragen vermerkt werden, die nicht in diesem Moment beantwortet werden konnten
- Nicht von Sekretärinnen/Sekretären abwimmeln lassen
- Klar und Deutlich Sprechen
- Immer Gesprächsnotizen anfertigen über Uhrzeit, Name des Erreichten, Ergebnisse des Gesprächs und Telefonatdauer
- Vorbereiten auf das Gespräch, indem einige wichtige Eckdaten schriftlich zur Verfügung stehen (Kontonummer, Verschiedene Sponsorenpakete, Informationen über das Unternehmen des potentiellen Sponsor, Informationen über den Workshop [wie viele Teilnehmer, Veranstaltungsplan, Name des Workshops])

Vertrag abschließen:

- Ein gut ausformulierter Vertrag muss erstellt werden
- Hierzu bestenfalls Vorlagen aus dem Internet nutzen
- Evtl. mit einem Juristen sprechen (wenn einer vorhanden)
- Inhalte unter anderem:
 - o Name der Firma
 - o Anschrift der Firma
 - o Vertragsgegenstand
 - o Kontodaten
 - o ...

Beispielanschreiben:

PAVONE AG
Technologiepark 9
33100 Paderborn
Germany

Einladung zum Sponsoring des Workshops: „*Process Management (PM) and Integrated Collaboration Environments (ICE)*“

Sehr geehrter Herr Zirke,

im Namen unseres Workshops am Freitag dem 19. Juni 2009, unter dem Thema „Prozesse in Hochschulen mit integrierten IT-Kollaborationsumgebungen verbessern“, möchten wir Ihnen das Angebot unterbreiten, sich mit Ihren Kompetenzen zu präsentieren.

Für diesen Zweck bieten wir Ihnen ein Sponsoringpaket an, welches aus folgenden Leistungen besteht:

- Eigener Stand mit denen Sie sich vor Ort Präsentieren
- Bannerwerbung die während der Vorträge gut sichtbar ist
- Verlinkung incl. Logo und Vorstellung Ihres Unternehmens auf unserer Homepage
- Beilegen Ihres Flyer in unserer Infomappe, die vor Ort an alle Teilnehmer ausgegeben wird

Ihre Vorteile liegen also klar auf der Hand. Sie erhalten die Möglichkeit sich bei Interessenten Ihres Themas direkt vorzustellen und somit Ihren Interessentenkreis stark zu erweitern und sich in die Hinterköpfe der zukünftigen Klienten einzubringen. Die Gästeliste besteht nur aus gewählten Personen von großen Unternehmen und Studenten, und ist somit auf Ihre Zielgruppe zugeschnitten. Zur Information über die Inhalte unserer Veranstaltung finden sie im Anhang unser Programm.

Der Preis dieses Komplettpakets beträgt 400€ auf Verhandlungsbasis. Selbstverständlich ist es möglich dieses Paket auch direkt auf Ihre Wünsche zurechtzuschneiden. Bei Interesse und Fragen wenden Sie sich bitte an uns per E-Mail an: ice@hs-merseburg.de

Mit freundlichen Grüßen,

- Oliver Möller (0172 149 0261; tbw.moeller@gmail.com)

7.17.7 MESSUNG DER PROZESSLEISTUNGSFÄHIGKEIT

Die Messung der Prozessleistung erfolgt durch die Kennzahl „Sponsorengelder“

Die Sponsorengelder ermitteln sich aus den gesamten Geldern, die von den Sponsoren zusammengetragen werden

Der Wert wird in Euro ausgegeben.

In diesem Jahr des Projektes sind die Sponsorengelder bei 0.

7.17.8 AUDITIERUNG

Eine Permanente Überwachung und Verbesserung der Leistungsfähigkeit des Prozesses ist eine notwendig um eine hohe Qualität gewährleisten zu können. Dazu wird der Prozess regelmäßig auditiert.

Auditoren

Ich habe für die Auditierung die internen Kunden des Prozesse (Abt. nennen) gewählt, da diese ihre eigenen Anforderungen gut kennen und somit ein Anspruchsvollen Audit durchführen können. In diesem fall war es das Controlling

Zyklus der Auditierung

Der Zyklus ist an der Häufigkeit des Workshops auszurichten, da es immer zu Veränderungen kommen kann.

Schwächen des Prozesses und Lösungsansätze

Die größte Schwäche war es, die Sponsorenschreiben früh genug zu erstellen und zu versenden. Dies ist zum Teil mir zu verschulden, zum Teil aber auch der Tatsache, dass die Idee des Sponsoring erst später aufkam. Ein möglicher Lösungsansatz ist es, das Sponsorenschreiben als einen der ersten anlaufenden Prozesse zu definieren.

Auditcheckliste

- Waren die geschätzten Geldbedarfe Realistisch?
- Wurde eine gut sortierte Sponsorenliste erstellt?
- Sind die Angebote die dem Sponsor geboten wurden umsetzbar?
 - Auswertung Brainstormingergebnisse bewerten
- Ist der Preis realistisch?
- klingt das Anschreiben seriös?
 - Schreiben zeigen lassen
- Sehen die Briefe ordentlich aus?
 - Brief zeigen lassen
- Wurden die Briefe versandt?
- Wurde Kontakt in einer höflichen Art und Weise mit den Sponsoren aufgenommen?
 - Bei Gesprächen evtl. beiwohnen
- Sind die Verträge ordentlich formuliert?
 - Verträge zeigen lassen und erneut durchgehen

7.18 PROZESS „FEEDBACKFRAGEBOGEN ERSTELLEN“

7.18.1 EINLEITUNG

Der (Feedback-) Fragebogen bildet die wichtigste Grundlage bezüglich des Einholens eines Feedbacks. Mit Hilfe dieses Dokumentes wird eine Rückmeldung eingeholt. Somit werden Schwächen entdeckt und Potentiale sowie Chancen sichtbar. Externe Kunden haben die Möglichkeit „Wünsche“ zu äußern. Er dient als Kommunikationsmöglichkeit und gibt Aufschluss über den IST- Zustand. Ein Vergleich zum SOLL- Zustand wird ermöglicht; die nötigen Maßnahmen können ab- und eingeleitet werden.

7.18.2 PROZESSERGEBNISSE

Ein (Feedback-) Fragebogen als Vorlage für folgende Veranstaltungen. Die Datei liegt als pdf.- Format im ILIAS- Netzwerk vor.

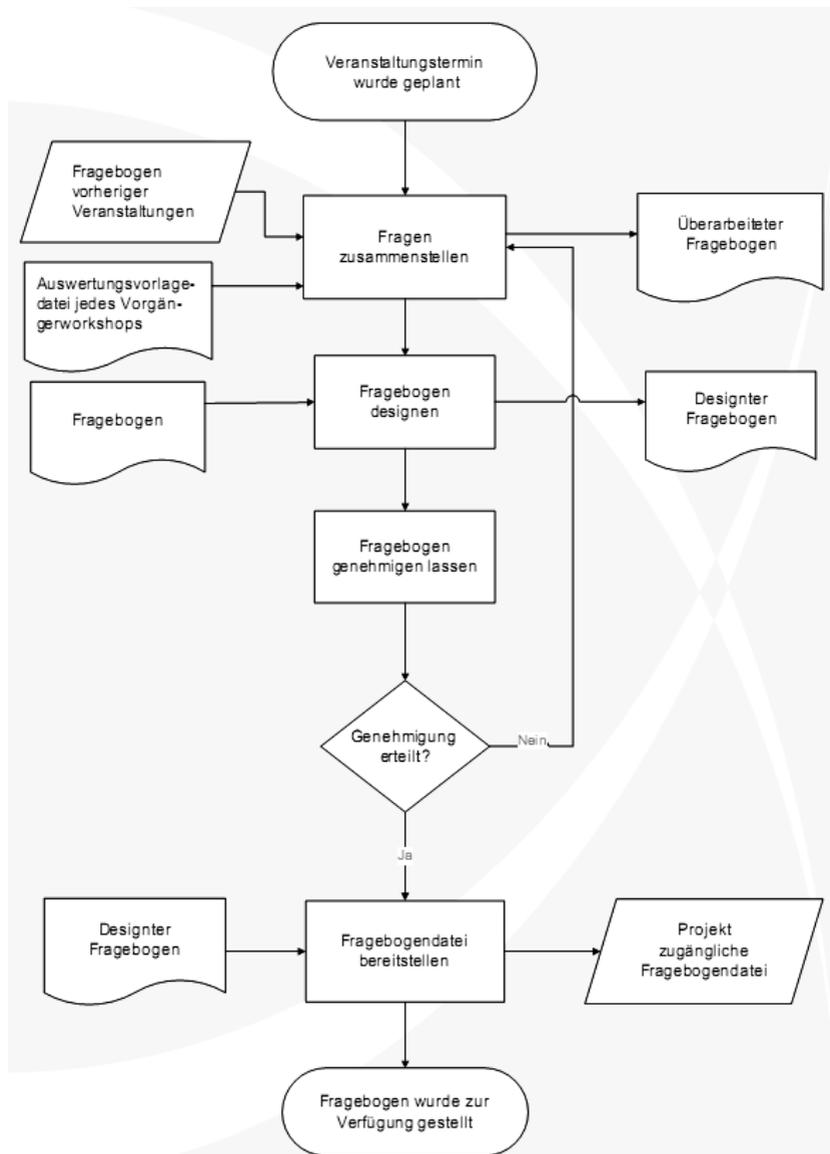
7.18.3 KUNDE DES PROZESSES

Kunde des Prozesses ist der Prozess „Feedback managen“.

7.18.4 VERANTWORTLICHKEITEN

Prozessschritte:	Feedbackmanager
1 Fragen zusammenstellen	X
2 Fragebogen designen	X
3 Fragebogen genehmigen lassen	X
4 Fragebogensdatei bereitstellen	X

7.18.5 PROZESSDURCHFÜHRUNG „FEEDBACKFRAGEBOGEN ERSTELLEN“



7.18.6 ERLÄUTERUNGEN ZU DEN PROZESSSCHRITTEN

Prozess: „Fragebogen erstellen“

1. Als prozessauslösendes Ereignis wird „Veranstaltungstermin wurde geplant“ identifiziert.
2. Daran schließt sich der Prozessschritt „Fragen zusammenstellen“ an. Dieser bezieht alle benötigten Informationen aus der Datei „Fragebogen vorheriger Veranstaltungen“, sowie aus dem Dokument „Auswertungsübersicht jedes Vorgängerworkshops“. Als Output des Prozessschrittes erschließt sich das Dokument „überarbeiteter Fragebogen“.
3. Den nächsten Prozessschritt beschreibt „Fragebogen designen“. Das Dokument „Fragebogen“ bietet hier die Bezugsquelle. So dass sich das Dokument „designter Fragebogen“ aus diesem Prozessschritt ergibt.
4. „Fragebogen genehmigen lassen“ bildet den dritten Prozessschritt.
5. Es folgt eine Verzweigungssituation: „Genehmigung erteilt?“ Je nach Erfüllung der Bedingung wird dem Ast „Ja“ bzw. entsprechend der ODER- Rückkopplung „Nein“ zurück zum ersten Prozessschritt gefolgt.
6. Der letzte Prozessschritt wird mit „Fragebogendatei bereitstellen“ beschrieben. Die Informationen gehen aus dem Dokument „designter Fragebogen“ in den Prozessschritt ein. Als Output entsteht die Datei „Projekt zugängliche Fragebogendatei“.
7. Der Output des gesamten Prozesses wird wie folgt beschrieben: „Fragebogen wurde zur Verfügung gestellt“.

Prozess Erläuterungen: „Fragebogen erstellen“

(1) Fragen zusammenstellen

- Hier werden die Fragen zusammengestellt.
- Es sollte wie folgt vorgegangen werden:
 - Aktuelles Thema der Veranstaltung als Überschrift.
 - Brainstorming zielgerichteter Fragen.
 - Fragen aus Fragebogenvorläufern mit aufnehmen.
 - Ergebnisse der Vorgängerworkshops einbeziehen und entsprechend Fragen formulieren.
 - Selektion: auf die wichtigsten, aussagekräftigsten Fragen beschränken.

- Die Daten werden digitalisiert.

(2) Fragebogen designen

- Hier wird der Fragebogen designt.
- Wichtig ist ein einheitlicher, logisch strukturierter und leicht verständlicher

Aufbau. Es dürfen keine Unklarheiten entstehen.

- Als Headline dient: „Feedbackbogen zur Veranstaltung:“ Darunter steht der genaue Name bzw. das Motto der Veranstaltung.

- Rechts oben wird das aktuelle HS- Logo positioniert. Darunter findet das Datum der aktuellen Veranstaltung Platz.

- Eine kurze Information bezüglich des Feedbacks – gerichtet an den Teilnehmer, folgt.

- Bezüglich der Anordnung der Fragen ist wie folgt vorzugehen:

→ Reihenfolge: die festgelegten Fragen in eine logische Reihenfolge bringen. Das bedeutet, zunächst mit den Multiple- Choice- Fragen beginnen. Daraufhin folgen die offenen Fragen; beginnend mit den „positiven“ („Was hat Ihnen gut gefallen?“ – z.B.).

- Entgegen mancher Marketingstrategien, sollte trotzdem bei den Multiple-choice- Fragen eine ungerade Anzahl gewählt werden. (++, +, o, -, - -)

- Die Fragen optisch von einander abgrenzen; z.B. durch Umrandung.

- Der Fragebogen sollte mit den Angaben: „Fax, E-Mail und Homepage“ enden. Diese - entsprechend dem Gesamtbild, in Schwarz; nicht Blau!

- Es ist in einem einheitlichen Schrifttyp zu schreiben.

- Nicht mehr als drei Schrifttypen verwenden. In der Schriftgröße (möglichst) nicht variieren. Den Hauptteil in Schwarz halten, maximal ein weiterer Farbeffekt ist zulässig. Mit Fettung, Unterstreichung und kursiver Schrift ist sparsam umzugehen.

- Maximal eine DIN A4 Seite

- Als Vorlage den Fragebogen des letzten Workshops verwenden.(3) Fragebogen genehmigen lassen

- Hier wird der Feedbackfragebogen zur Genehmigung vorgelegt.

- Er wird dem Prozessverantwortlichen für die Leitung des Projektes vorgetragen.

- Bei Ablehnung des vorgelegten Fragebogens, müssen Korrekturmaßnahmen eingeleitet werden.

Der Fragebogen wird neu überdacht und optimiert und anschließend erneut vorgelegt.

- Gründe für eine Nichtgenehmigung sind in die Prozessbeschreibung der Prozesse „Fragen zusammenstellen“ und „Fragebogen designen“ aufzunehmen. (Mit entsprechender, angepasster Formulierung.)

(4) Fragebogendatei bereitstellen

- Hier wird die Fragebogendatei bereitgestellt.
- Der genehmigte, aktuelle Fragebogen wird entsprechend gekennzeichnet und digitalisiert im gemeinsamen online ILIAS- Portal zur Verfügung gestellt.
- Dieser optimierte, aktualisierte sowie dem neuen Motto angepasste Fragebogen dient dem nächsten Workshop als Vorlage. Er muss entsprechend gekennzeichnet und zugänglich gemacht werden.

Dokument:

- 1. Dokument: Feedbackbogen zur ersten Veranstaltung (19. Juni 2009)**
- 2. Dokument: Fragebogen- Beispiel als Anregung/ Vorlage**

Feedbackbogen zur Veranstaltung:

"1st Workshop for Process Management and Integrated Collaboration Environments"
Schwerpunkt:
Prozesse in Hochschulen mit integrierten IT-Kollaborationsumgebungen verbessern!"



Merseburg, 19. Juni 2009

Wir möchten unsere Veranstaltung stetig verbessern und sind auf Ihre Meinung angewiesen. Alle Angaben werden vertraulich behandelt. Werfen Sie den Fragebogen bitte anschließend in unsere Feedback-Box am Eingang.

Bitte bewerten Sie:	Anreisedauer	++	+	o	-	--
	Ausschilderung	++	+	o	-	--
	Catering	++	+	o	-	--
	Homepage	++	+	o	-	--
	Räumlichkeiten	++	+	o	-	--
	Vorabinformation	++	+	o	-	--

Was hat Ihnen an der Veranstaltung gut gefallen?
(z. B. Termin, Sprecher, Organisation, ...)

Was ist zu verbessern?

Welche Themenvorschläge haben Sie für Folgeveranstaltungen?

** Vielen Dank für Ihr Interesse an unserem Programm. Wir wünschen noch eine schöne weitere Veranstaltung.*

Fax: +49 202 298 67 49 E-Mail: ice@hs-merseburg.de Online: www.hs-merseburg.de/ice

7.18.7 MESSUNG DER PROZESSLEISTUNGSFÄHIGKEIT

1. Die Anzahl übernommener Fragen aus Vorgänger-Fragebogen.
2. Die Anzahl übernommener Punkte aus der Auswertungsübersicht der letzten Workshops.
3. Die Anzahl der Fragebögen, die nicht genehmigt wurden. (Anzahl des Durchlaufens der „ODER-Rückkopplung“. Aufwand und benötigter Zeitrahmen zur Erstellung beurteilen.)

7.18.8 AUDITIERUNG

Auditoren

Ich schlage als internen Kunden des Prozesses den Prozessverantwortlichen des Prozesses „Referenten akquirieren“ vor.

Zyklus der Auditierung

Der Prozess „Fragebogen erstellen“ sollte mindestens einmal im Jahr auditiert werden. Sollte der Workshop jährlich mehrmals stattfinden, so ist das Audit entsprechend öfter durchzuführen.

Schwächen des Prozesses und Lösungsansätze

Eine Schwäche stellt die Zusammensetzung von offenen und geschlossenen Fragen im Feedbackbogen dar. Auf der einen Seite sind Multiple-Choice-Fragen schneller auszuwerten und es kommen keine Schwierigkeiten beim Entziffern der individuellen Handschriften auf - aber, man kommt längst nicht an so viele hilfreiche Informationen heran, wie mittels offener Fragen erzielt werden können. Jedoch sind diese mühseliger in der Auswertung und äußerst unbeliebt bei den Befragten. Es muss ein gesundes Mischverhältnis festgelegt werden, um die Vorteile zu nutzen und die Schwächen auszugleichen. Wurde beispielsweise bei den Multiple-Choice-Fragen nicht die vollste Zufriedenheit angekreuzt, so ist nach der Ursache zu forschen. Entweder muss am Veranstaltungstag noch stichprobenweise eine Vorauswertung bereits abgegebener Fragebögen vollzogen werden oder auf dem Fragebogen eine Zeile einfügen, in der der Befragte seine Beurteilung begründet. Damit wird der Grund für das Abweichen vom SOLL ersichtlich. Dieses muss im Prozess aufgenommen werden. Der Fehler schleppt sich nicht fort in die nächste Veranstaltung.

Als äußerst schwierig erweist sich die Auswahl geeigneter Fragen. Fragen, die so beantwortet werden, dass eine grafische Auswertung möglich ist. Darüber hinaus müssen diese auch in ihrer grafischen Auswertung als einfache, leicht verständliche Vergleichsgrundlage für die Auswertungen folgender Veranstaltungen anwendbar sein.

Damit eine Vergleichsmöglichkeit – hinsichtlich der Verbesserung vor allem, entstehen kann, müssten die selben Fragen in dem folgenden Fragebogen erneut gestellt werden. Der Konflikt, vor dem der

Fragebogenentwickler an dieser Stelle steht, besteht in den Anforderungskriterien bezüglich der Fragen: Sie müssen einerseits denen des letzten Fragebogens entsprechen (damit eine Entwicklung erkennbar wird) und andererseits wieder neu auf das aktuelle Motto abgestimmt sein.

Mein Tip an dieser Stelle, die Fragen möglichst allgemein halten. Nicht zu detailliert, eher allgemeingültig gestalten. Dennoch muss darauf geachtet werden, dass am Ende ein brauchbares Feedback entsteht.

Das ist eben die besondere Herausforderung dieses Prozesses. Auditcheckliste

Checkliste zum Prozess „Fragebogen erstellen“:

- Wurden Prozessschritte nicht bearbeitet, umgangen oder nicht verstanden? (Protokoll zeigen lassen.)
- Wurden die Fragebögen der Vorgängerveranstaltungen einbezogen sowie die Auswertungsübersicht vom letzten Workshop einbezogen?(Beweise zeigen lassen.)
- Wurde der Fragebogen entsprechend der „Designvorschriften“ (siehe Prozessbeschreibung) entwickelt?
- Wurde der Fragebogen entsprechend des (neuen) Mottos angepasst?
- Können die Fragen zu einem sinnvollen Feedback führen?(Ergebnis zeigen lassen.)
- Stimmt der SOLL- Output mit dem IST- Output überein? (Fragebogen zeigen lassen.)

7.19 PROZESS „FEEDBACK MANAGEN“

7.19.1 EINLEITUNG

Das abschließende Feedback hat einen wichtigen Einfluss auf Folgeveranstaltungen. Es bietet den Veranstaltern ein aufschlussreiches Bild über ihre erbrachte Leistung. Darüber hinaus dient es als Vergleichsgrundlage aller folgenden Workshops, so dass statistische Aussagen erst ermöglicht werden. Wird dieses effektiv eingesetzt, werden Informationen sowie auf lange Sicht ganz neue Erkenntnisse gewonnen.

„Feedback managen“ soll die stetige Prozessentwicklung unterstützen und sich dem optimalen, fehlerfreien Workshop zunehmend annähern.

7.19.2 PROZESSERGEBNISSE

Ein kurzes Review, das das Feedback der Besucher widerspiegelt. Des Weiteren ist eine Statistik erhoben worden, welche bei jeder weiteren Durchführung wieder zum Vergleich aufgerufen werden muss. Die Datei liegt als pdf.-Format im ILIAS-Netzwerk vor.

7.19.3 KUNDEN DES PROZESSES

Kunde des Prozesses ist primär der Prozess „Referenten akquirieren“.

Erfolgreiche Referenten sollten wieder beworben werden; schlechte aus dem Programm genommen.

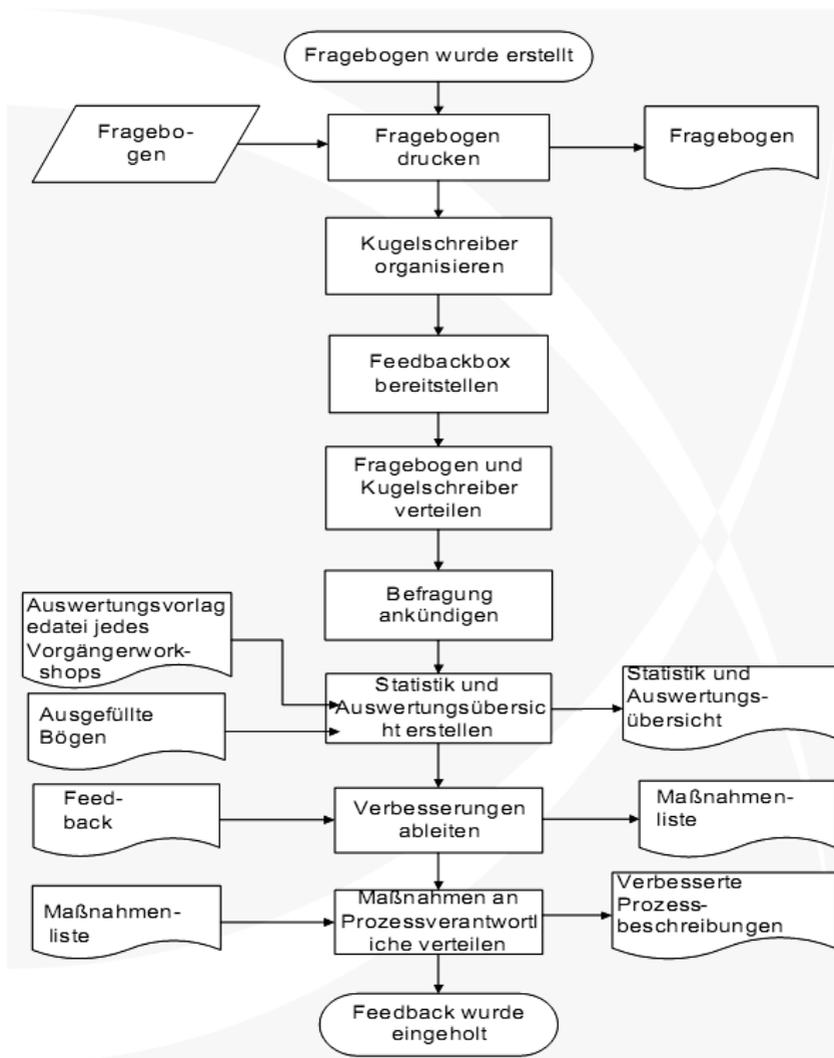
Dennoch bilden die Prozesse „Räumlichkeiten verwalten“, „Catering“, „Wegweiser und Namensschilder erstellen“, „Projektablauf koordinieren“ sowie „Anmeldesystem und Homepage bereitstellen“ eine weitere interne Kundengruppe. Abgegebene Bewertungen müssen in dem folgenden Prozessablauf aufgenommen bzw. umgesetzt werden.

Letztlich stellt dieser Prozess einen Querschnitt durch sämtliche Prozesse dar. Jeder einzelne profitiert von den abgeleiteten Verbesserungen und der daraus entstandenen Maßnahmenliste.

7.19.4 VERANTWORTLICHKEITEN

Prozessschritte:	Feedbackmanager
1 Fragebogen drucken	X
2 Kugelschreiber organisieren	X
3 Feedbackbox bereitstellen	X
4 Fragebogen und Kugelschreiber verteilen	X
5 Befragung ankündigen	X
6 Statistik und Auswertungsübersicht erstellen	X
7 Verbesserungen ableiten	X
8 Maßnahmen an Prozessverantwortliche verteilen	X

7.19.5 PROZESSDURCHFÜHRUNG „FEEDBACK MANAGEN“



7.19.6 ERLÄUTERUNGEN ZU DEN PROZESSSCHRITTEN

Prozess: „Feedback managen“

Interne Kunden des Prozesses und Verantwortliche der Prozesse:

- 1 Referenten aquirieren
- 2 Programm erstellen
- 3 Einladungen erstellen
- 4 Adressliste erstellen
- 5 Einladungen versenden
- 6 Anmeldesystem und Homepage bereitstellen
- 7 Infomappen erstellen
- 8 Räumlichkeiten verwalten
- 9 Raum vor- und nachbearbeiten
- 10 Public Relations pflegen
- 11 Anmeldungen verwalten
- 12 Catering
- 13 Unterkünfte
- 14 Wegweiser und Namensschilder erstellen
- 15 Sponsoren finden
- 16 Finanzcontrolling
- 17 Projektablauf koordinieren

7.19.7 PROZESSSCHRITTE

Prozess: „Feedback managen“

1. Das prozessauslösende Ereignis bildet die Nachfrage nach einem Fragebogen →

Input: „Fragebogen wurde erstellt“.

2. Daran schließt sich Prozessschritt: „Fragebogen drucken“. Benötigte Informationen werden aus der Datei „Fragebogen“ bezogen. Resultierend daraus folgt das Dokument „Fragebogen“.
3. Anschließend gelangt man zum Prozessschritt „Kugelschreiber organisieren“.
4. Dem schließt sich der Prozessschritt „Feedbackbox bereitstellen“ an.
5. Daraufhin folgt im 4. Prozessschritt „Kugelschreiber und Fragebogen bereitstellen“.
6. „Befragung ankündigen“ ergibt sich als nächster Prozessschritt.
7. Das Dokument „Ausgefüllte Bögen“ bietet gemeinsam mit „Auswertungsvorlagendatei jedes Vorgängerworkshops“ dem folgenden Prozessschritt „Statistik und Auswertungsübersicht erstellen“ die Informationsgrundlage. Ergänzend dazu liefert das Dokument „Auswertungsvorlagendatei jedes Vorgängerworkshops“ weitere Informationen. Output dieses Prozessschrittes ist das Dokument „Statistik und Auswertungsübersicht“.
8. Der Prozessschritt „Verbesserungen ableiten“ schließt sich an. Dieser bezieht seine Informationen aus dem Dokument „Feedback“. Als Output wird das Dokument „Maßnahmenliste“ erhalten. Der schlussbildende Prozessschritt „Maßnahmen an Prozessverantwortliche verteilen“ bezieht seine Informationen aus dem Dokument „Maßnahmenliste“. Den Output bildet das Dokument „Verbesserte Prozessbeschreibungen“.
10. Der Output des gesamten Prozesses wird als „Feedback wurde eingeholt“ beschrieben. Erläuterungen zu den Prozessschritten: I. „Feedback managen“

(1) Fragebogen drucken

- Hier werden die genehmigten Fragebögen gedruckt
- Diese liegen online in entsprechend gekennzeichnetener Datei „Fragebogen“ vor.
- Es ist ein papierbasiertes Dokument zu erstellen.
- Ein Druckverantwortlicher wird bestimmt.
- Nach Rücksprache mit den Abteilungen: Vertrieb - insbesondere dem Prozessverantwortlichen „Adresssuche“ in Verbindung mit Marketing – insbes. dem Prozessverantwortlichen „Anmeldung versenden“ sowie IT- Services – insbes. dem Prozessverantwortlichen „Website- Admin“ wird vereinbart, wieviele Fragebögen zu drucken sind. „Website- Admin“ gibt Aufschluss über die tatsächlich angemeldete Teilnehmerzahl. Die Abteilungen „Vertrieb“ und „Marketing“

unterstützen dieses durch eine realistische Einschätzung über eine weitere Teilnehmerzahl, die unangemeldet kurzfristig noch zu erwarten ist. Würden noch sehr viele weitere angeschrieben oder kurzfristig informiert, sollten genügend Fragebögen als Puffer vorhanden sein. (Ziel: Druckauflage nicht zu knapp kalkulieren.)

- Der Druckverantwortliche druckt genau diese vereinbarte Stückzahl.
- Der Fragebogen muss am Präsentationstag vereinbarungsgerecht vorliegen. Der Druckverantwortliche ist gleichermaßen für das rechtzeitige Vorliegen am Veranstaltungsort verantwortlich.

(2) Kugelschreiber organisieren

- hier werden Kugelschreiber zum Ausfüllen des Fragebogens.
- Vorzugsweise sollten diese Schreiber mit der Aufschrift und den Kontaktdaten der HS Merseburg (FH) versehen sein. Diese können bei Frau Susan Gesell (presse@hs-merseburg.de) im Sekretariat für Öffentlichkeitsarbeit - Gebäude 125, 2. Etage, nachgefragt werden. Zu beachten ist, dass diese nur verliehen werden. Entweder stellt man einen Beschaffungsantrag über das Rechnungswesen – insbesondere den Prozessverantwortlichen „Einkauf“ oder es wird darauf geachtet, dass die „Diebstahlquote“ möglichst gering ausfällt. Ist genug Kapital vorhanden, sollten die Kugelschreiber gekauft und verteilt werden.
- Eine weitere Überlegung ist die Anfrage bei namenhaften Firmen oder Organisationen der Region. Oftmals sehen diese solche Workshops an Hochschulen als gutes Marketing.
- Weiterhin können auch Referenten angesprochen werden, ob deren Firmen Kugelschreiber mit ihrer Werbung spenden möchten.
- Für einen Stifthalter sollte ebenfalls gesorgt sein. Dieser kann ebenfalls bei Unternehmen angefragt werden oder von zu Hause mitgebracht. Bei einer Kaufentscheidung muss dieses über den Prozessverantwortlichen für „Einkauf“ laufen.
- Die Kugelschreiber müssen alle in einer einheitlichen Farbe sein. Vorzugsweise Blau; Schwarz als Alternative geht auch. (Auf Rot sollte verzichtet werden.)

(3) Feedbackbox bereitstellen

- Hier wird ein geeigneter Behälter zum Sammeln der ausgefüllten Fragebögen organisiert. • Er sollte möglichst vom Volumen so ausgestattet sein, dass er DIN A 4- Bögen fassen kann.
- Die Aufschrift „Feedbackbox“ sollte gegeben sein.
- Des Weiteren wäre eine blickdichte Box von Vorteil; ist jedoch nicht zwingend notwendig bei strategisch guter Positionierung der Box.

- Am Präsentationstag wird dieser am Empfang positioniert, so dass jeder Besucher seine Bewertung an einem zentralen Punkt einwerfen kann.

(3) Fragebogen und Kugelschreiber verteilen

- Hier werden die Fragebögen sowie die Kugelschreiber zusammen an die Teilnehmer verteilt. An jedem Platz ist ein Exemplar des Fragebogens mit einem Kugelschreiber auszulegen. An dieser Stelle eignet es sich parallel auch an jedem Platz das Veranstaltungsprogramm mit auszuteilen. Dies muss mit dem Prozessverantwortlichen der Koordination abgesprochen werden.
- Unterstützend werden ab dem zweiten Referierenden die Bögen im Vortragsraum erneut verteilt, so dass die Reichweite möglichst groß ausfällt. → Ziel ist es, möglichst allen Besuchern ein Feedback zu entlocken.
- Am Empfang wird ein entsprechender Behälter mit weiteren Kugelschreibern positioniert. (Es empfiehlt sich die Rücksprache mit dem Prozessverantwortlichen „Beschilderung“.) Auch die restlichen Fragebögen werden hier hinterlegt und an später eintreffende Teilnehmer – zusammen mit einem Kugelschreiber (sowie dem Tagesablauf) ausgehändigt. (Damit es am Empfang nicht unübersichtlich wird, wird der Prozessverantwortliche für die „Beschilderung“ - insbesondere der Zuständige für die Namensschilder für die Verteilung des Dokumentes mit dem Kugelschreiber am Empfang beauftragt.)

(5) Befragung ankündigen

- Hier wird die Befragung angekündigt.
- Es wird ein Kursteilnehmer bestimmt, der die Teilnehmer um ein Feedback bittet.
- Am besten übernimmt dieses der Verantwortliche für die Begrüßung der Teilnehmer. Nach den einleitenden Worten bezüglich des Workshops wird kurz auf die ausliegenden Feedbackfragebögen hingewiesen.
- Während des Projektes sollte weiterhin freundlich auf ein abzugebendes Feedback hingewiesen werden. (Teilnehmer gezielt ansprechen, jedoch nicht bedrängen.)

(6) Statistik und Auswertungsübersicht erstellen

- Hier werden zunächst alle beantworteten Feedbackfragebögen gesammelt. Aus der Feedbackbox sowie eventuell liegengebliebene.
- Alle Feedbacks werden gleichermaßen behandelt.
- Begonnen wird mit der Auswertung der Multiple- Choice- Fragen:

- Die Anzahl abgegebener Feedbacks wird ausgezählt. (Summe bilden; diese stellt den Wert 100% als Basis.)
- Jede Frage wird für sich betrachtet und grafisch ausgewertet. Mittels einfachem Dreisatzes lassen sich die jeweiligen Prozentwerte bestimmen.
- Am besten eignet sich ein Tortendiagramm.
- Es wird sich für eine Darstellungsform entschieden und diese für alle Fragen einheitlich in Form, Größe und Farbe eingehalten.
- Das Programm Microsoft_Excel sollte benutzt werden; alternativ funktioniert Open.Office.org Calc ebenso gut.
- Offene Fragen können in anderen Diagrammformen dargestellt werden. Es empfiehlt sich auf eine Einheit in Bezug auf vorangegangene Auswertungsdarstellungsformen zu achten. (→ somit lässt sich eine Entwicklung einfacher und auf einen Blick für jedermann erkennen.) • Ein Balkendiagramm eignet sich. Wird ein Punkt mehrmals genannt, entsteht ein großer Balken und umgekehrt.
- Unterstützend dazu kann eine Tabelle - die die positive und negative Kritik aufgreift sowie die Änderungswünsche, zusätzlich angelegt werden. (→ Diese liefert keinen prozentualen Aufschluss, jedoch übersichtlich noch einmal Informationen für die nächsten Auswertungen.)
- Zum Vergleich der Veranstaltungen werden hier alle vorangegangenen Auswertungen mit einbezogen.
- Anschließend wird eine Gegenüberstellung dargestellt. Die Entwicklung wird grafisch verdeutlicht. Demzufolge werden hier alle neuen Erkenntnisse, Verbesserungen sowie Verschlechterungen zu vergangenen Veranstaltungen grafisch aufgezeigt. Der Verlauf wird deutlich.

(7) Verbesserungen ableiten

- Hier werden aus dem Feedback Verbesserungen abgeleitet.
- Alle neugewonnenen Vorschläge und Erkenntnisse sowie die aus vergangenen Workshops werden hier zusammen betrachtet.
- Diese sind auf technische, personelle, zeitliche und ökonomische Machbarkeit zu prüfen.
- Alle realistischen Verbesserungsvorschläge werden zusammengefasst und aus ihnen Maßnahmen abgeleitet.
- Anschließend ist eine Liste der umsetzbaren Maßnahmen zu erstellen.

(8) Maßnahmen an Prozessverantwortliche verteilen

- Hier werden alle festgelegten Maßnahmen aus der Maßnahmenliste an die entsprechenden Prozessverantwortlichen verteilt.
- Die Maßnahmen müssen genau auf die Prozesse abgestimmt und eindeutig zuordnenbar sein.(Gegebenenfalls muss über einen neuen Prozess nachgedacht werden, der diese Maßnahme aufgreift bzw. umsetzen kann.)• Auf genaue Formulierung ist zu achten sowie auf eine eindeutige Festlegung des Verantwortlichen.
- Es wird ein Prozessverantwortlicher bestimmt, der dafür sorgt, dass die jeweiligen Prozesse die Maßnahmen aufnehmen und eine verbesserte Prozessbeschreibung erstellen.

7.19.8 MESSUNG DER PROZESSLEISTUNGSFÄHIGKEIT

1. Die Anzahl abgegebener Feedbacks Die Motivation zur Feedbackabgabe

(Anzahl rückläufiger Bögen in Bezug auf Teilnehmerzahl. → Ein Drittel der Teilnehmer bewertete die Veranstaltung.)

2. Die Auswahl der Fragebögen, die ausgewertet werden können.(Von 21 abgegebenen konnten 21 gewertet werden.)

3. Die Auswahl der tatsächlich übernommenen Verbesserungsvorschläge. (Vorschläge sind alle realisierbar. Inwieweit der gewünschte lokale Bezug und „mehr externe Redner“ umgesetzt werden können, wir die nächste Veranstaltung zeigen.)

4. Die Anzahl positiver Rückmeldungen in Bezug auf die negativen.(Das Positive überwiegt.)

5. Anzahl ausgelassener oder umgangener Prozessschritte (Feedbackbox, Kugelschreiber und Fragebögen waren termingerecht in vorgesehener Weise am vereinbarten Ort.)

7.19.9 AUDITIERUNG

Um die Leistungsfähigkeit des Prozesses zu gewährleisten ist eine permanente Überwachung und Verbesserung notwendig. Dazu wird der Prozess regelmäßig auditiert.

Auditoren

Ich schlage als internen Kunden des Prozesses den Prozessverantwortlichen des Prozesses „Referenten akquirieren“ vor.

Zyklus der Auditierung

Der Prozess „Feedback managen“ sollte mindestens einmal im Jahr auditiert werden. Sollte der Workshop mehrmals jährlich stattfinden, so ist das Audit entsprechend öfter durchzuführen.

Schwächen des Prozesses und Lösungsansätze

- Als größte Schwäche des Prozesses muss die Abhängigkeit von der Teilnehmerzahl gesehen werden. Je weniger Teilnehmer, desto weniger Rückmeldungen des persönlichen Empfindes bezüglich der Veranstaltung. Mehrere diversifizierte Meinungen liefern brauchbarere Informationen für Folgeveranstaltungen. Dieser Prozess „lebt von“ den Teilnehmern und ihren Statements. Die Veranstaltungsbesucher, die erschienen sind, müssen deshalb besonders effektiv betrachtet werden. Der Prozess ist von jeder Stimme abhängig. Daher folgender Tip:

Die Teilnehmer müssen zur Bewertung der Veranstaltung verstärkt motiviert werden. Lediglich 21 Rückmeldungen konnten eingeholt werden.

- → Mein Tip: Spielerisch die Abgabequote erhöhen! Mit Abgabe einer Bewertung nimmt der Teilnehmer automatisch an einer Tombola teil. (Als Prämie eignen sich kleine Präsente besonders gut. Diese können zum Beispiel von den Unternehmen der Referenten gesponsert werden – oder von den Kursteilnehmern selbst.)

- Als weiterhin schwierig gestaltet sich die die Ableitung der Verbesserungsvorschläge. Oftmals wurden nur Schlagworte angegeben. Der Prozessverantwortliche für die Auswertung kann nie zu 100% bei allen Interpretationen richtig liegen. Oftmals handelt es sich um Mutmaßungen, was kritisiert worden sein könnte. Demzufolge kann das Problem nicht zur vollsten Kundenzufriedenheit gelöst werden.

- Die einzige Möglichkeit ist, die Fragen so präzise wie möglich zu formulieren und genügend Platz für Kommentare bzw. Begründungen zu bieten. Weiterhin muss unterstützend zum papierbasierten Fragebogen eine stichprobenartige Nachfrage am Präsentationstag erfolgen. Es sollte das Gespräch mit den Teilnehmern gesucht werden; daraus ergeben sich oftmals viel mehr zusätzliche Informationen.

Auditcheckliste

Checkliste zum Prozess „Feedback managen“:

- Befragung durchgeführt? (Fragebogen zeigen lassen)
- dabei der Prozessverantwortliche und die internen Kunden anwesend?
- Liegt der Feedbackbogen termingetreu und ausreichend kalkuliert vor?
- Fragebogen erstellt und aktualisiert? (Beispiele zeigen lassen)
- Alle zu bewertenden Kunden aufgeführt?
- Freigabe/ Genehmigung des Feedbackfragebogens mit „Ja“ geklärt?

- An alle Teilnehmer und Referenten zur Bewertung ausgeteilt?
 - Wöchentliche Anpassung- gestrichene Prozesse aus Bewertung genommen?
 - Neue Prozesse in Bewertung aufgenommen? (Besprechungsprotokolle zeigen lassen)
 - Auswertung durchgeführt?
 - Interne Kunden haben Ergebnisse in ihren Prozess aufgenommen? (Umsetzung in Prozesse zeigen lassen)
 - Abschlussbesprechung/ Feedback gegeben?
 - Projektdokumente in ILIAS archiviert? (Datei zeigen lassen)
 - Werden Vorlagen benutzt? (Vorlagen zeigen lassen)
 - Wurden Verbesserungsmaßnahmen an Prozessverantwortliche weitergegeben? (→ Protokoll von Sitzung zeigen lassen)
 - Wurde eine Maßnahmenliste erstellt?
- Wurde ein Feedback in einer für alle zugänglichen Form erstellt?
- Ist eine Entwicklung/ Verbesserung deutlich erkennbar? (Beweise zeigen lassen.)*

7.20 PROZESS FINANZEN ÜBERWACHEN

Keine Prozessbeschreibung vorhanden.