



JAN 2021

PRAXIS BERICHT

BUSINESS CASE BIPSO GmbH

ZUM THEMA "Digitalisierung des
Inbound Prozesses"

Projektteam: Timo Fulde, Paul Skirde, Julian Kemmer
Projektkoordination: Valerie Bass

AUSGANGSLAGE

Der digitale Wandel und der damit verbundene Change-Prozess stellen Unternehmen regelmäßig vor große Herausforderungen. Häufig schürt die Digitalisierung von Geschäftsprozessen Ängste unter den Mitarbeitenden, die es in erster Konsequenz zu verstehen und im Folgenden vorzubeugen gilt. Auch die BIPSO GmbH aus Singen am Hohentwiel befindet sich derzeit mitten in einem digitalen Transformationsprozess.

Die BIPSO GmbH, firmenseitig repräsentiert durch Bernhard Rettler, ist einer der führenden Hersteller von medizinischen Kontrastmitteln und beschäftigt am Standort Singen rund 400 Mitarbeitende. Im Rahmen der Digitalisierung von Geschäftsprozessen sollen nun logistische Inbound-Prozesse softwaregestützt mit einem ERP-System ablaufen. In Zusammenarbeit mit dem Softwarehersteller SAP wurden hierfür bestehende Prozesse bereits analysiert und in das individuelle ERP-System von BIPSO eingepflegt. Um eine reibungslose Implementierung des Systems sicherstellen zu können, müssen die betroffenen Mitarbeitenden aller Hierarchieebenen auf den anstehenden Wandel vorbereitet und qualifiziert werden. Dies wurde vor dem Hintergrund des Mikroprojektes, d.h. der

Zusammenarbeit zwischen der BIPSO GmbH und dem Kompetenzzentrum Smart Services, abgebildet.

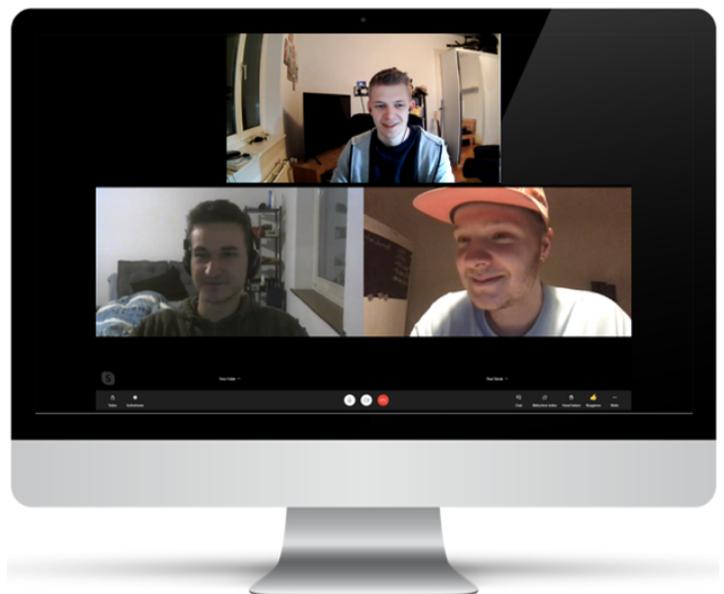


Abbildung: Unser Projektteam

GRUPPEAUFGABEN UND ERGEBNISSE

Die Aufgabenstellung richtet sich konkret an die Linienmitarbeitenden, die auf den digitalen Transformationsprozess vorbereitet werden sollen. Dabei wurde der Schwerpunkt zum einen auf die Erfassung der bisherigen digitalen Kompetenzen gelegt, zum anderen auf die Erstellung von Schulungsunterlagen für die einzuführende SAP-Software. Die Erfassung des Ist-Zustandes der digitalen Kompetenzen sollte durch einen „Digital Readiness Check“ in Form eines Fragebogens erfolgen. Die SAP-Schulungsunterlagen wurden in PowerPoint erstellt.

Die BIPSO GmbH sah sich im Kontext ihrer Verantwortung den Mitarbeitenden gegenüber gezwungen, die analoge Ausgabe des Fragebogens an die Mitarbeitenden des Linienbetriebes, dessen Auswertung als Grundlage für die Erstellung des Leitfadens hätte dienen sollen, in den April des Folgejahres zu verschieben. Beweggrund dieser Entscheidung war die ohnehin schon unter den Linienmitarbeitenden grassierende Angst in Bezug auf den Verlust des Arbeitsplatzes durch die Auswirkungen der Corona-Pandemie auf die Arbeitsplatzsicherheit. Da der Kenntnis- und Bildungsstand der Linienmitarbeitenden ebenso wie das Grundverständnis der deutschen Sprache firmenseitig als sehr gering eingeschätzt wurden, war es bezüglich der Erstellung eines Fragebogens wichtig, die Nomenklatur der gestellten Fragen an diese Vorgaben anzupassen.

Neben der Berücksichtigung eigener Vorgaben in Form von syntaktischen und semantischen Hilfestellungen gab es ebenfalls firmenseitige Vorgaben, die den Inhalt der zu erstellenden Fragen betrafen. Es sollten zum einen demographische Informationen, das private Nutzungsverhalten digitaler Medien, die Häufigkeit und damit verbundene Sicherheit der Nutzung, das etwaige Interesse an einer EDV-Schulung und die spezifischen Ängste in Bezug auf die Digitalisierung abgefragt werden.

Die Erstellung des SAP-Trainingsleitfadens wurde unter Berücksichtigung des BIPSO-Unternehmensdesigns angefertigt. Das Ziel des Trainingsleitfadens ist die verständliche Darstellung in Bezug auf die schrittweise bzw. sukzessive Vorgehensweise vor dem Hintergrund relevanter SAP-Buchungen, welche möglichst ohne Hilfe eines Coaches oder Vorgesetzten und nur mit Hilfe des Trainingsleitfadens verstanden werden können. Der Trainingsleitfaden lässt sich rudimentär in zwei Teile untergliedern. Im ersten Teil wird der Vorgang des Leitfadens verbal beschrieben, Hauptannahmen aufgelistet und der gesamte Inbound-Prozess mit einzelnen SAP-Buchungspunkten abgebildet. Im zweiten Teil werden die insgesamt sechs Buchungspunkte, mit entsprechenden Screenshots und einer schrittweisen Beschreibung versehen, gegliedert, Quizfragen zur Selbstkontrolle der geschulten Mitarbeiter eingebaut sowie Kontaktinformationen zu den Coaches bzw. Vorgesetzten abgebildet. Dadurch wurde sichergestellt, dass der Trainingsleitfaden sowohl einheitlich als auch, im Sinne der Nachvollziehbarkeit der logischen Reihenfolge, konsistent ist. Damit sollen die Linienmitarbeitenden zukünftig den Umgang mit SAP erlernen können.

FAZIT

Abschließend lässt sich festhalten, dass im Rahmen des Projektes ein wichtiger Grundstein der digitalen Transformation bei BIPSO geschaffen werden konnte. Aufbauend auf den theoretischen Grundlagen des Change-Managements konnte ein Konzept entwickelt werden, welches Widerstände innerhalb der Belegschaft bei BIPSO vorbeugen und alle Mitarbeitenden abholen soll. Vermutete hohe Diskrepanzen zu digitalen Kompetenzen erfordern hierbei ein gezieltes und flexibles Vorgehen, um die Linienmitarbeitenden weder zu unter- noch zu überfordern. Der „Digital Readiness Check“ soll hierfür einen Überblick über den Status Quo des digitalen Kenntnisstandes der Mitarbeitenden verschaffen. Aufbauend auf die Ergebnisse dieses Fragebogens können Folgeaktionen konsequent aus dem dabei ermittelten Ist-Zustand abgeleitet und weitere Maßnahmen ergriffen werden.

BUSINESS CASE - BIPSO GMBH

"DIGITALISIERUNG DES INBOUND PROZESSES"

Projektteam

Timo Fulde
Paul Skirde
Julian Kemmer

Projektkoordination

Valerie Bass

Kontakt

Telefon

07531 206 421

E-Mail

smart-service-bw@htwg-konstanz.de

Service Innovation Campus

sic.htwg-konstanz.de

Kompetenzzentrum

smart-service-bw.de

Ein Projekt von:



Unterstützt durch:

