

## IT-Beauftragung

Der Beauftragungsprozess der IT für das Kundenmanagement in einer großen deutschen Bank wird in mehreren Schritten durchgeführt und ist ziemlich komplex. Es werden verschiedene Medien und Systeme eingesetzt, um erforderliche Informationen, Anforderungen und Freigaben zu erhalten. Die Zuordnung der Anforderungseingänge werden manuell durch die IT-Mitarbeiter zugeordnet, diese werden je nach Budget-Topf an den zuständigen Kundenmanager weitergeleitet und per E-Mail separat informiert. Die Weiterleitung der Anforderung wird in einer Excel-Datei gepflegt. Der zuständige Kundenmanager kontaktiert den Kunden und den Business-Analysten per E-Mail oder per Telefon zur weiteren Abstimmung der Anfrage und um alle Details zu besprechen. Im Anschluss erstellt der Produktmanager ein Dokument und legt dieses in Outlook und auf dem Fileserver ab. Der Business-Analyst erstellt anhand dieses Dokuments einen Analyseaufwand und leitet dieses an den Kunden zur Freigabe weiter. Der Kunde informiert den Business-Analysten und den Kundenmanager über seine Freigabe und die Beauftragung der IT kann somit beginnen.

Durch die Verwendung von tiggs - BPM können Sie die Effizienz signifikant verbessern und die Komplexität dieses Prozesses reduzieren.

- Durch Aufgabenzuweisung gemäß integrierter Berechtigungsverwaltung werden Aufgaben automatisch an den zugehörigen Kundenmanager weitergeleitet.
- Durch die mehrstufige Erinnerungs- und Eskalationsfunktion bleiben keine Vorgänge mehr liegen. Bei Überschreitung der Reaktionszeit werden der Mitarbeiter und der Vorgesetzte per E-Mail informiert. Hierdurch wird eine fristgerechte Bearbeitung sichergestellt.
- Die Vertretungsregelung von tiggs - BPM verhindert, dass ein Vorgang im virtuellen Eingangsfach eines Mitarbeiters hängen bleibt, weil das entsprechende Team das sieht und Zugriff darauf hat.

- Nach Absprache mit dem Kunden ergänzt der Kundenmanager direkt in tiggs – BPM die benötigten Informationen zu dem Kundenauftrag anhand eines hinterlegten Formulars und schließt seinen Arbeitsschritt ab.
- Der Business-Analyst erhält automatisch eine E-Mail mit dem Betreff "Es wurde Ihnen eine neue Aufgabe zugewiesen". Mit einem "Klick" öffnet er den Vorgang und kann anhand der vorhandenen Informationen einen Analyseaufwand erstellen.
- Der Analysenaufwand wird direkt über tiggs – BPM als E-Mail an den Kunden zur Freigabe geschickt.
- Der Vorgang wartet auf das OK vom Kunden, das per E-Mail vom Kunden eingereicht wird.
- Sobald die erforderliche E-Mail eintrifft, erhält der Kundenmanager und Business-Analyst die Information über den Status.
- Da die Prozessinformationen als Metadaten in einer Datenbank abgelegt werden, sind diese jederzeit auswertbar.

#### **Zusammengefasst bietet Ihnen tiggs – BPM:**

- Die Prozessdurchlaufzeit wird drastisch reduziert.
- bessere Qualität der gesendeten Informationen
- Kein Vorgang bleibt mehr liegen.
- Echtzeit-Nachverfolgung für die Anfragesteller
- bessere Effizienz bei der Verarbeitung und Überwachung von Vorgängen
- transparente Arbeitsabläufe und eine klare Regelung von Zuständigkeiten
- Die Geschäftsprozesse können Daten aus operativen Systemen verwenden.
- Beschleunigung der Arbeitsschritte über (Teil-) Automatisierung
- klar strukturierte Abläufe und Prozesse