



CASE STUDY

Prozessportal „Skyflow“

der LSG Lufthansa Service Holding AG



Die LSG Lufthansa Service Holding

Die LSG Sky Chefs Gruppe bedient in über 200 Betrieben in 54 Ländern Fluglinien mit Catering Produkten. Das Portfolio umfasst von Snacks, Getränken und Duty-Free bis zu Mehrgänge-Menüs von Sterneköchen in der First Class alle konsumierbaren Produkte während eines Fluges. Das Unternehmen bedient seine über 300 Kunden an 213 Flughäfen weltweit und zählt damit zu den Global Playern des Airline Catering.

Die Herausforderung

Das Unternehmen entschloss sich 2010 zu einer Initiative, um seine Geschäftsprozesse aufzunehmen, abzustimmen und einer systematischen Verbesserung zu unterziehen. Die Herausforderungen lagen in der komplexen Produktentstehung unter Einbeziehung von zentralen Funktionen (Corporate Functions) sowie der stark dezentralen Unternehmensstruktur mit über 30.000 Mitarbeitern auf vier Kontinenten. Zusätzlich galt es eine IT-Toolunterstützung einzuführen, die ausreichend Flexibilität für die zu erwartende Schnittstellendichte und den Prozessumfang der Organisation bot.

Die Lösung

Um über eine schnelle Befähigung möglichst viele Prozessverantwortliche frühzeitig in den Aufbau der Prozessdokumentation einzubinden fiel die Wahl auf ein Unternehmenswiki mit Erweiterungen für alle Anforderungen des Konzerns. Zu den Erweiterungen zählen Addons für den Freigabe-Workflow, Features für Dokumentenmanagement, ein Steuerungstool für den Verhaltenskodex sowie ein Grafik Plugin für verschiedene Diagrammart und Notationen. Aufgrund des einfachen Handlings konnte das Wiki schnell in produktiven Einsatz ge-

Wiki-Managementsysteme

Produkte für Potentiale Ihre Unternehmens

bracht werden. Die Akzeptanz des Werkzeugs steigerte sich dank eigenverantwortlicher Prozessdokumentation zunehmend. Der Portalname „Skyflow“ wurde eingeführt und etablierte sich als Synonym für Business Process Management (BPM) im Unternehmen. Die Einführung von Prozessrollen schuf Verantwortlichkeit für Prozessdesign und –Umsetzung. Die technischen Möglichkeiten in Bezug auf plattformbasierte Kollaboration reduzierten den Bedarf an Präsenztrainings und Meetings deutlich und steigerten damit die Effizienz in der Weiterentwicklung von Prozessen. Den unterschiedlichen Ansprüchen an Prozessebenen und Visualisierung in den Fachbereichen und Regionen (u.a. Swimlane, Flowchart, individuelle Designs) konnte durch die flexible Skalierbarkeit der Grafik Templates Rechnung getragen werden.

Der Nutzen

Skyflow hat sich bereits wenige Jahre nach Implementierung als Produktivsystem weit über seine ursprüngliche Bedeutung als Dokumentationstool hinaus entwickelt. Dazu Katja Büttner-Kraus, Direktorin für Business Process Excellence: „Unser interaktiver Ansatz für Prozessmanagement durch gemeinsame Prozessarbeit der Process Owner und ihrer Teams wird durch die Wiki Plattform optimal unterstützt. Einfache Kollaboration an Prozessinhalten mit intelligenter Vernetzung und integriertem Aufgabenmanagement sind ohne großen Trainingsaufwand schnell möglich. Die Integration von Daten externer Applikationen (z.B. MS Sharepoint©, SAP Workforce Performance Builder©) lässt sich jederzeit konfigurieren.“

Neben der Prozessdokumentation bietet Skyflow heute:

- Globales Prozessmodell mit individuellen Ausprägungen für die Unternehmensregionen
- Integration von Daten aus weiteren Applikation wie MS Sharepoint© und SAP NetWeaver©
- Umfangreiches eLearning Tutorial zu IT-Tool und BPM Methodik mit Screencast und Glossary
- Lösung für Mehrsprachigkeit in Tool-Menüs und Prozessbeschreibungen in beliebiger Kombination der Sprachen
- Integriertes Aufgabenmanagement für kollaborative Prozessarbeit
- Operative Prozessumsetzung inkl. Nachweisdokumentation über personalisierte Office-Tools

