

Ausgewählte Projekte

Referenzen

1

Banking

Kunde

Schweizer Universalbank

Durchführung 2005

Projekt

Sourcing Governance Audit®**Anforderung des Kunden**

Im Hinblick auf die bevorstehende Neu-Ausschreibung des Betriebs der gesamten Banken-Informatik für das Stammhaus und alle Filialen will die Geschäftsleitung durch den Sourcing Governance Audit® (SGA) die mit dem bisherigen Outsourcing-Partner gemacht Erfahrungen systematisch auswerten, damit der zukünftige Betrieb noch reibungsloser und sicherer gewährleistet ist.

Leistung und Kundennutzen

Die Durchführung des SGA zeigt die Lücken im bestehenden Vertrag auf und zeigt dem Kunden konkrete Massnahmen zur Optimierung, insbesondere in der Leistungssteuerung auf. Durch den SGA wird auch die einzuschlagende Verhandlungsstrategie klar. Der SGA zeigt auch konkret auf, in welchen Bereichen Einsparungspotential liegt und wo die Leistungen verschiedener Anbieter aufeinander abgestimmt werden müssen.

2

Dienstleistungsindustrie

Kunde

Internationale Management
Consulting Firma

Durchführung 1998/1999

Projekt

Aufbau Wissensmanagement – Organisation und Infrastruktur

Anforderung des Kunden

Ein Wissensmanagement-Konzept und dessen Umsetzung innerhalb der gesamten Unternehmensgruppe soll sicherstellen, dass das vorhandene Wissen sämtlichen Geschäftsstellen in Europa und den USA zur Verfügung steht.

Leistung und Kundennutzen

Eine Analyse der Bedürfnisse von Beratern und Sales Managern an allen Standorten wird durchgeführt. Auf technischer Ebene wird ein Virtual Private Network zur Vernetzung der Geschäftsstellen realisiert. Anschliessend werden ein Intranet mit Verkaufs- und Beratungswerkzeugen sowie ein DMS eingeführt. Ein Wissensmanagement-System stellt die Suche über alle Informationsquellen und die Verteilung von Wissen nach individuellen Benutzerprofilen sicher. Parallel dazu wird eine Wissensmanagement-Organisation aufgebaut und es werden Prozesse definiert, die zur Pflege der Wissensbasen und Auswertung von Projekterfahrungen nötig sind. Mit all diesen Massnahmen erreicht der Kunde eine Standardisierung der Beratungsleistungen in allen Geschäftsstellen, beträchtliche Effizienzsteigerungen bei der Erstellung von Angeboten und bei der Projektabwicklung, sowie wertvolle Hinweise über fehlendes oder noch zu entwickelndes Wissen.

3

Industrie

Kunde

Konzern Fertigungsindustrie
Durchführung 1998

Projekt

Informatikstrategie**Anforderung des Kunden**

Erarbeitung Informatikstrategie für den Gesamtkonzern.

Leistung und Kundennutzen

Analyse der Geschäftsprozesse, der Informatikorganisation und -prozesse und der bestehenden Infrastruktur.

- Durch Optimierung von Prozessen und Informatikorganisation erfolgreiche Unterstützung des ausserordentlich dynamisch wachsenden Geschäfts
- Schaffung von transparenten Entscheidungsmechanismen und Controllingprozessen für Informatikinvestitionen
- Gemeinsames Verständnis der verschiedenen Unternehmensvertreter über die strategische Ausrichtung der Informatik
- Ausrichtung der Informatikstrategie auf Bereiche mit hoher Wertschöpfung

Kunde

Konzern Fertigungsindustrie
Durchführung 2000

Projekt

Evaluation ERP-System**Anforderung des Kunden**

Projektleitung für die Evaluation des neu einzuführenden ERP-Systems, Koordination mit geplanter CRM- und PDM-Einführung.

Leistung und Kundennutzen

- Optimierung der Geschäftsprozesse während Erarbeitung der Benutzeranforderungen
- Abteilungsübergreifender Konsens über einzuführende Lösung und Lösungspartner
- Termin- und kostengerechte Abwicklung des Projektes

Kunde

Konzern Agrochemie
Durchführung 2002

Projekt**Wissensmanagement-Umfrage (Analyse)****Anforderung des Kunden**

Im international tätigen Unternehmen soll nach erfolgtem Merger eine Umfrage zur Erhebung der Stärken und Schwächen im Umgang mit Generierung, Verteilung, Beschaffung und Nutzung von Informationen und Wissen durchgeführt werden.

Leistung und Kundennutzen

Beratung und Begleitung des Projektleiters bei der Konzeption der Online-Umfrage. KBC konsolidiert die Umfrageergebnisse und nimmt eine Bewertung vor. Die Auswertung der Ergebnisse verschafft dem Kunden Klarheit über organisatorische, technische und kulturelle Barrieren. Ausserdem werden informelle Netzwerke sichtbar. Die Ergebnisse und abschliessenden Empfehlungen von KBC bieten dem Kunden eine Grundlage für die Konzipierung eines gruppenweiten KM-Konzepts.

4

Öffentliche Verwaltung

Kunde	Projekt
Städtische Verwaltungseinheit	Projektleitung Einladungsverfahren für die Beschaffung einer neuen Workflow-Lösung
Durchführung 2004	Anforderung des Kunden
	Die bisherige Workflow-Software soll durch ein neues, flexibleres Workflow-System abgelöst werden. Das WTO-konforme Ausschreibungsverfahren soll von einer externen Stelle neutral und professionell durchgeführt werden.
	Leistung und Kundennutzen
	KBC sorgt durch ihre Erfahrung bei Ausschreibungsverfahren für einen klar strukturierten, transparenten und einsprachlicheren Prozess. Durch das praxisorientierte Auswahlverfahren (Live-Umsetzung von Workflows durch die Anbieter) erhält der Kunde in kurzer Zeit die für ihn richtige und kostengünstigste Lösung.
Kunde	Projekt
Kantonale Verwaltungseinheit	Entwicklung Informatikstrategie und Optimierung der Informatikorganisation
Durchführung 2001	Anforderung des Kunden
	Nach dem Outsourcing des Informatikbetriebs braucht es eine neue Informatikstrategie, die den geänderten organisatorischen Rahmenbedingungen entspricht und in der Gesamtorganisation Akzeptanz findet.
	Leistung und Kundennutzen
	Zunächst werden eine Effektivitätsanalyse (Unterstützung der Geschäftsabwicklung durch die Informatik) und eine Effizienzanalyse der Informatik auf technischer und organisatorischer Ebene durchgeführt. Das IT-Leitbild wird überarbeitet und strategische Leitlinien für die folgenden Bereiche entwickelt: Anwendungs-entwicklung, Einkauf, Betrieb und Projektmanagement. Die Zusammenarbeit mit der Linie in allen Phasen des Projekts unterstützt nicht nur die Optimierung der IT-Organisation sondern fördert auch die Akzeptanz der Strategie in der Gesamtorganisation. Als wesentlicher Bestandteil der neuen IT-Strategie wird ein zweiter Lieferant für den ausgelagerten Informatikbetrieb aufgebaut, um Preise und Leistungen der Anbieter konkurrenzfähig zu halten und die Abhängigkeit von Externen zu reduzieren.

Kunde	Projekt
Kantonale Verwaltungseinheit Durchführung 2003	<p>Strategieentwicklung für Zentrale Informatikdienste</p> <p>Anforderung des Kunden Nach der Dezentralisierung der Informatik benötigen die Zentralen Informatikdienste eine neue Business-Strategie als operativer Dienstleistungserbringer. Grundlagen für die neue strategische Ausrichtung sollen erarbeitet werden.</p> <p>Leistung und Kundennutzen Nach der Analyse der Ist-Situation mit besonderem Fokus auf die zukünftige Nachfrage nach IT-Dienstleistungen, wird ein Quervergleich mit anderen kantonalen Informatik-Organisationen angestellt. Verschiedene strategische Entwicklungsvarianten (Aufgaben und Organisationsstruktur) werden erarbeitet und mit Hinblick auf organisatorische, personelle und technische Aspekte bewertet. In ausgesprochen kurzer Zeit (Projektdurchlaufzeit: 1 Monat) erhält der Kunde die nötigen Entscheidungsgrundlagen für die Neuorganisation der zentralen Informatikdienste. Insbesondere liefern die detailliert beschriebenen Entwicklungsvarianten Transparenz in Bezug auf finanzielle, organisatorische und technische Konsequenzen. Die Konzentration auf das Machbare führt zu einem raschen Entscheid.</p>

Kunde	Projekt
Kantonale Verwaltungseinheit Durchführung 1997	<p>Informatikstrategie</p> <p>Anforderung des Kunden Erarbeitung Informatikstrategie für die Verwaltungseinheit.</p> <p>Leistung und Kundennutzen Analyse der Geschäftsprozesse, der Informatikorganisation und -prozesse und der bestehenden Infrastruktur.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Kosteneinsparungen im Bereich Anwendungsentwicklung und -wartung von über 2 Mio. im Jahr (entsprechend ca. 15% Gesamtbudget) durch Einführung eines konsequenten Change Management Prozesses ▪ Effiziente Überführung der bestehenden Host-Umgebung in moderne, standardisierte Client/Server-Architektur innerhalb des budgetierten Kosten- und Zeitrahmens ▪ Schaffung von transparenten Entscheidungsmechanismen und Controllingprozessen für Informatikinvestitionen

Kunde	Projekt
Kantonale Verwaltungseinheit Durchführung 1999	Software-Evaluation Geschäftsabwicklungs-System und Einführungsunterstützung Anforderung des Kunden Projektleitung für die Evaluation des neuen Systems für die Abwicklung sämtlicher Geschäftsprozesse. Abwicklung der Vertragsverhandlungen, Coaching des internen Projektleiters bei der Software-Einführung. Leistung und Kundennutzen <ul style="list-style-type: none">▪ Schaffung interner Konsens über den Einkauf eines auf dem Markt erhältlichen Systems▪ Termingerechte Abwicklung des Gesamtprojekts▪ Senkung der Betriebskosten in der Höhe von ca. 2 Mio im Jahr trotz verbesserter Funktionalität und Ergonomie▪ Termingerechte Einführung des komplexen Gesamtsystems innerhalb eines Jahres
Kunde	Projekt
Kantonale Verwaltungseinheit Durchführung 2003	Evaluation Software-Lösung für Geschäftskontrolle Anforderung des Kunden Der Kunde ist aufgrund äusserer Rahmenbedingungen gezwungen in kurzer Zeit eine technische Lösung für die Geschäftskontrolle zu implementieren. Es ist abzuklären, ob dieses Ziel mit bereits im Einsatz befindlichen Lösungen realisiert werden kann, oder ob eine vollkommen neue Lösung gesucht werden muss. Leistung und Kundennutzen Nach der Erhebung der Anforderungen an die technische Lösung für die Geschäftskontrolle, wird ein Grobkonzept erstellt. Obwohl keine Ausschreibung nach WTO-Regeln nötig ist, wird eine „kleine“ Ausschreibung nach klaren Richtlinien und Kriterien durchgeführt. So liegen dem Kunden innerhalb kürzester Zeit Richtofferten vor, die ihm die Grundlage für einen Entscheid geben. KBC unterstützt den Kunden bei der Bewertung der eingehenden Offerten und fasst ihre Empfehlungen in einem entsprechenden Abschlussbericht zusammen.

Kunde	Projekt
Kantonales Departement Durchführung 1998	<p>Effizienzanalyse Informatik</p> <p>Anforderung des Kunden Überprüfung der Effizienz der Informatik des Departements und Vorschlag von Massnahmen zur Optimierung.</p> <p>Leistung und Kundennutzen Untersuchung der Effizienz von Ablauf- und Aufbauorganisation der Informatik. Aufzeigen von Verbesserungspotential und Massnahmen. Aufnahme Ist-Zustand (Organisation, Projekte, Infrastruktur) und Bereinigung Projektportfolio. Definition von Sofortmassnahmen.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Managementgerechte Situations-Darstellung zur raschen Entscheidungsfindung ▪ Effiziente Steuerungs- und Controllinginstrumente

Kunde	Projekt
Kantonale Verwaltungseinheit Durchführung 1999	<p>Informatik-Outsourcing und Stabilisierung eines bedeutenden C/S Grossprojekts</p> <p>Anforderung des Kunden Im Rahmen von NPM-Anstrengungen des Kantons soll der Betrieb der Informatik der Verwaltungseinheit an externe Betreiber übergeben werden.</p> <p>Leistung und Kundennutzen Initialisierung Turnaround-Management für Grossprojekt. Definition eines umfassenden Pflichtenhefts für den Betrieb der Informatik. Vorbereitung der internen Informatik-Organisation nach der Umstellung basierend auf den Verantwortlichkeiten mit besonderer Berücksichtigung der Schnittstellen zum externen Betreiber. Entwurf der Service-Level-Agreements.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Effiziente Abwicklung des ambitionösen Vorhabens unter Gewährleistung des Betriebs nach erfolgreicher Stabilisierung des Grossprojekt-Problems ▪ Sicherstellung der externen und produktneutralen Objektivität im Projekt ▪ Gewährleistung der Initial-Übergabe an den externen Betreiber mit den entsprechenden Vorgaben für die Service-Level-Agreements

Kunde	Projekt
Kantonale Verwaltungseinheit	Vertragsverhandlungen Einführung Intranet
Durchführung 2003	Anforderung des Kunden Führung der Vertragsverhandlungen nach öffentlicher Ausschreibung.
	Leistung und Kundennutzen KBC begleitet den Kunden beratend während der Evaluationsphase und führt die Vertragsverhandlungen mit dem ausgewählten Anbieter. Eine harte, aber faire Verhandlungsführung resultiert für den Kunden in einer Kostenreduktion von CHF 400'000. Senkung der Lizenz-, Entwicklungs- und Einführungskosten um 25%.
Kunde	Projekt
Kantonale Verwaltungseinheit	Projektleitung Aufbau Intranet (Pilot)
Durchführung 2003	Anforderung Kunde Der Kunde möchte ein betriebsweites Intranet einführen, das über CMS- und Workflow-Funktionalität verfügt sowie die Zusammenarbeit im Unternehmen unterstützt. Der Betrieb des Intranets soll ausgelagert werden. Ein Pilotprojekt soll zeigen, ob die Anforderungen an Funktionalität und Betrieb erfüllt werden können.
	Leistung und Kundennutzen Ein straffes Projektmanagement erlaubt die termingerechte Bereitstellung von Betrieb und Funktionalität sowie die geplante Durchführung des Pilotbetriebs. Eine konsequente Einbindung der Pilotteilnehmer in den Projektablauf stellt sicher, dass Schwächen in den Anwendungen, in Layout und Design erkannt werden. Nach Beendigung des Pilotbetriebs führt KBC wiederum die Vertragsverhandlungen für den Aufbau des produktiven Betriebs und unterstützt den Kunden bei der Definition der entsprechenden Prozesse und Intranet-Organisation.

Kunde

Kantonale Verwaltungseinheit

Durchführung 2004

Projekt**Projektleitung Aufbau Intranet****Anforderung Kunde**

Nach der Durchführung eines Pilotbetriebs entscheidet der Kunde, die Pilotinstallation zum produktiven Betrieb auszubauen. Das Projekt umfasst neben dem Ausbau zum produktiven Betrieb (Infrastruktur), die Umsetzung der hohen Sicherheitsanforderungen, die Definition von Inhalten, die Ausbildung von Autoren und die Entwicklung weiterer Anwendungen.

Leistung und Kundennutzen

KBC begleitet den Kunden als Projektleitung bei der Weiterentwicklung der Pilotanwendungen und stellt eine vollständige Überarbeitung von Layout und Design durch den Lieferanten sicher. Gleichzeitig führt KBC eine Inhaltsanalyse in allen Organisationseinheiten durch und definiert in äusserst kurzer Zeit mit Vertretern aller Geschäftsprozesse Inhalte, welche für den Rollout-Release bereitgestellt werden. Zudem übernimmt KBC die Gesamtkoordination für das Aufbau-Projekt sowie alle laufenden Entwicklungsprojekte. Mit Projektabschluss verfügt der Kunde über ein Intranet, das nicht nur über eine Vielfalt von Funktionalitäten verfügt, sondern auch inhaltlich attraktiv ist. Die enge Zusammenarbeit mit Vertretern aller Geschäftsprozesse erlaubt einen unkomplizierten Übergang vom Projektbetrieb zum operativen Betrieb.

Kunde

Kantonale Verwaltungseinheit

Durchführung 2004

Projekt**Projektleitung Internet-Auftritt****Anforderung Kunde**

Der Kunde möchte seinen Internet-Auftritt in Design und Inhalt vollkommen überarbeiten. Die technische Lösung wird vom Kanton übernommen. KBC wird mit der Projektleitung betraut und soll sicherstellen, dass die zukünftige Website inhaltlich wie in der Benutzerführung modernen Ansprüchen genügt. Gleichzeitig soll die Website so gestaltet werden, dass der Aufwand für den laufenden Unterhalt auf ein Minimum reduziert werden kann.

Leistung und Kundennutzen

Vorschläge für Struktur und Inhalte des neuen Auftritts werden in einem kleinen, agilen Projektteam erarbeitet und in enger Zusammenarbeit mit Vertretern aller Organisationseinheiten abschliessend definiert. Um den Aufwand für Erstellung und Pflege der neuen Webseite, deren Inhalte zu einem grossen Teil täglich aktualisiert werden müssen, möglichst klein zu halten, wird ein einfaches Layout-Konzept erarbeitet. Das gesamte Projekt wird in fünf Monaten durchgeführt. Der neue Internet-Auftritt wurde von Medien und Öffentlichkeit sehr positiv aufgenommen. Obschon die neue Website wesentlich mehr Inhalte bietet, kann diese von der Pressestelle des Kunden ohne den Einsatz zusätzlicher Ressourcen gepflegt werden.

Kunde	Projekt
Kantonale Verwaltungseinheit	Interne Information und Kommunikation - Konzept
Durchführung 2004/2005	Anforderung Kunde
	Eine Mitarbeiterbefragung zeigt auf, dass dem Bereich der internen Information und Kommunikation mehr Aufmerksamkeit geschenkt werden muss. Gleichzeitig hat der zunehmende Einsatz elektronischer Mittel zu Unsicherheiten bei den Mitarbeitenden im Umgang mit Information und Kommunikation geführt. Grundsätze, Prozesse und der Einsatz von Mitteln müssen neu definiert werden. Der Kunde möchte durch die Erarbeitung eines Konzepts zur internen und externen Kommunikation und der Definition geeigneter Massnahmen die interne Information und Kommunikation optimieren.
	Leistung und Kundennutzen
	Die Ergebnisse der Mitarbeiterbefragung und die bisher im Einsatz befindlichen Informations- und Kommunikationsmittel werden im Detail analysiert. Interviews mit allen Mitgliedern der Geschäftsleitung und Vertretern verschiedener Kaderstufen runden die Analyse ab. Ein Stärken/Schwächen-Profil wird erstellt. Zielsetzungen und Grundsätze für die interne Information und Kommunikation werden erarbeitet. In Workshops mit der Geschäftsleitung wird basierend auf den Ergebnissen der Analyse ein Konzept für die interne Information und Kommunikation erarbeitet. Parallel dazu werden Massnahmen definiert, welche in Zukunft die interne Information und Kommunikation wesentlich verbessern sollen.
Kunde	Projekt
Kantonale Verwaltungseinheit	Machbarkeitsstudie für QM-Dokumentation auf Intranet
Durchführung 2003	Anforderung Kunde
	Die im Rahmen der ISO-Zertifizierung entstehende QM-Dokumentation soll allen Mitarbeitenden auf der gerade im Aufbau befindlichen Intranet-Plattform zugänglich gemacht werden. Da die Zeit knapp bemessen ist, soll eine Machbarkeitsstudie klären, ob dieser oder ein anderer Weg gewählt werden muss.
	Leistung und Kundennutzen
	Die Anforderungen an eine QM-Lösung aus dem ISO-Zertifizierungsprozess des Kantons werden ebenso erhoben wie die Erwartungen der Mitarbeitenden an eine Integration des Zertifizierungsprozesses auf dem Intranet. Die Ergebnisse werden in eine Spezifikation eingebunden und die Umsetzbarkeit der Anforderungen mit der gewählten Intranet-Lösung geprüft. Ein pragmatischer Ansatz erlaubt den Abschluss der Machbarkeitsstudie in wenigen Wochen. Das Aufzeigen von Varianten und der abschliessende Machbarkeitsbericht liefern dem Kunden Transparenz über technische, organisatorische und finanzielle Konsequenzen. Ein rascher Entscheid kann gefällt werden.

Kunde	Projekt
Kantonale Verwaltungseinheit	Projektleitung Einführung HRM-Lösung
Durchführung 2002/2003	Anforderung des Kunden
	Die neue, kantonale HRM-Lösung muss eingeführt und gleichzeitig kundenspezifisch erweitert werden. Ein komplexes und schwieriges Projekt mit vielen Involvierten und unberechenbaren Einflussgrössen, das eine erfahrene Projektleitung benötigt. Führung der Vertragsverhandlungen.
	Leistung und Kundennutzen
	In den Vertragsverhandlungen werden die Kosten gegenüber der ursprünglichen Offerte um mehr als 25% reduziert.
	Das bereits angelaufene und ins Stocken geratene Projekt wird von der neuen Projektleitung sofort in verschiedene Teilprojekte unterteilt. Mit dieser Massnahme wird die Über-schaubarkeit erhöht und die Kostenkontrolle des Projekts wesentlich erleichtert.
	Alle beteiligten Parteien, insbesondere die späteren Anwender, werden während der gesamten Dauer des Projekts in die Entscheidungsfindung und Projektabwicklung involviert. Die strikte Kontrolle technischer Anpassungen und Änderungen sowie eine saubere Koordination mit den Projektverantwortlichen des kantonalen Projektes stellt sicher, dass die Lösung termin- und kostengerecht mit den gewünschten Erweiterungen implementiert werden kann.
Kunde	Projekt
Bundesamt	Wissensmanagement-System Volkszählung 2000
Durchführung 1999	Anforderung des Kunden
	Aufbau eines effizienten Wissensmanagement-Systems für den Wissensaustausch zwischen allen Projektbeteiligten (Bundesamt, Kantone, Gemeinden, Dienstleistungszentrum, Hotlines).
	Leistung und Kundennutzen
	Aufbau einer passwortgesicherten, über Web-Browser abrufbaren Wissensdatenbank zu allen relevanten Themen der Volkszählung 2000.
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Rascher Aufbau einer Wissensdatenbank ▪ Kostensenkung durch Reduktion der telefonischen Anfragen ▪ Qualitätssteigerung der statistischen Basis ▪ Effiziente Beantwortung von Anfragen in der Hotline

Kunde

Bundesbehörde

Durchführung 2000

Projekt**Aufbau Intranet****Anforderung des Kunden**

Projektleitung für den Auf- und Ausbau des amtsweiten, weltweit verfügbaren Intranets.

Leistung und Kundennutzen

Analyse der benötigten Inhalte mit Vertretern der inhomogenen Geschäftsprozesse und Mitarbeiterbefragung. Konzeptarbeit für Umsetzung.

- Benötigte Inhalte und Prozesse für Sammlung und Publikation definiert, breit abgestützter Konsens
- Technisches und organisatorisches Konzept definiert

5

Versicherungswirtschaft

Kunde	Projekt
Versicherungsgesellschaft Durchführung 1998	<p>Optimierung Informatik-Prozesse</p> <p>Anforderung des Kunden Definition und Einführung der Informatikprozesse im Rahmen einer Ausgliederung des Hostbetriebs an eine Betreibergesellschaft.</p> <p>Leistung und Kundennutzen In moderierten Workshops werden die Prozessziele der Versicherung definiert. Ein IT-Prozessmanagement-Handbuch wird in Zusammenarbeit mit den Prozessverantwortlichen und ihren Projektmitarbeitern entwickelt.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Kürzere Durchlaufzeiten für Projekte ▪ Erhöhte Kundenzufriedenheit und stärkere Kundenorientierung der Informatik ▪ Verankerung des Prozessbewusstseins bei den Mitarbeitern ▪ Erhöhung der Transparenz und Effizienz der Abläufe ▪ Verbesserte Kommunikation mit den externen Lieferanten
Kunde	Projekt
Krankenversicherung Durchführung 1997	<p>Strategische Ausrichtung Informatik</p> <p>Anforderung des Kunden Beurteilung der für die Abwicklung des Gesamtgeschäfts optimalen Informatiklösung nach dem Merger zweier grosser Unternehmen.</p> <p>Leistung und Kundennutzen</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Konsens über Geschäftsanforderungen unter allen Unternehmensvertretern ▪ Strategische Entscheidung der Geschäftsleitung auf Basis gemeinsam akzeptierter Kriterien ▪ Kosten- und termingerechte Integration der Informatiklandschaften

Kunde

Krankenversicherung
Durchführung 1998

Projekt**Beurteilung Entwicklungsprojekt Leistungsprüfung****Anforderung des Kunden**

Prüfung der Realisierbarkeit und Kosteneffizienz einer Software-Eigenentwicklung für die automatisierte Prüfung von Leistungsansprüchen auf Ebene Einzelposten.

Leistung und Kundennutzen

Rasche, konsensfähige Entscheidung der Geschäftsleitung zur Weiterführung des strategischen Geschäftes auf Basis objektiver, gemeinsam akzeptierter Kriterien.

Kunde

Verband
Durchführung 1996

Projekt**Informationsdatenbank für die Versicherungswirtschaft****Anforderung des Kunden**

Aufbau und Betrieb einer gesellschaftsübergreifenden Informationsdatenbank für die Versicherungswirtschaft.

Leistung und Kundennutzen

Konzeption einer Host-basierten Informationsdatenbank. Speicherung von Referenzinformation zu relevanten Themen für die Versicherungswirtschaft. Gewährleistung des operativen Betriebs (Zugriff, Lektorat, Datenerfassung, Prozesse, Preisgestaltung) und der internationalen Vermarktung.

- Online-Zugriff auf relevante Versicherungsinformationen
- Kosteneinsparungen durch kooperative und koordinierte Auswertung und Verteilung von Informationen

Kunde

Rückversicherer
Durchführung 1996

Projekt**Entwicklung und Umsetzung Wissensmanagement-Strategie****Anforderung des Kunden**

Optimierung der Wissenssicherung und des Wissenstransfers innerhalb der gesamten, international tätigen Gruppe. Definition einer Wissensmanagement-Strategie, Einführung entsprechender Prozesse und Aufbau und Unterhalt der nötigen Infrastruktur.

Leistung und Kundennutzen

Aufbau gruppenweiter, länderübergreifender, themenbezogener Netzwerke. Entwicklung und Einführung einer Methodologie zum Aufbau von Wissensnetzwerken. Konzeptionelle Entwicklung und Einführung einer Netzwerk-Plattform.

- Direkter Zugriff aller Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter auf Experten innerhalb der Gruppe
- Sicherung strategisch wichtigen Wissens und qualitativ hochstehender Informationen
- Vereinheitlichung von Prozessen und Anwendung von Wissen auf Gruppenebene
- Kostenreduktion durch Zeiteinsparung und Wissens-Transparenz
- Unterstützung der Geschäftsprozesse, insbesondere des Risikomanagements sowie der Schadenabwicklung
- Kosteneinsparungen durch wiederholte Implementierung bewährter Lösungen

Kunde

Unfallversicherung
Durchführung 2001

Projekt**Vorstudie Wissensmanagement****Anforderung des Kunden**

Evaluation organisatorischer und technischer Massnahmen zur Optimierung des Wissensaustauschs und der Wissenssicherung.

Leistung und Kundennutzen

Situations- und Bedürfnisanalyse im Rahmen von Workshops und Interviews. Konzeption Wissensorganisation, Prozesse und technische Infrastruktur.

- Nachweis Wissensbedarf und Wissenslücken
- Entscheidungsgrundlage für Massnahmen auf organisatorischer wie technischer Ebene zur Optimierung der Geschäftsprozesse sowie zur Generierung von Kundennutzen

Kunde

Rückversicherer

Durchführung 1999

Projekt**Entwicklung und Einführung Kundenkontakt-System****Anforderung des Kunden**

Wissen über alle Kundenkontakte auf Gruppenebene zugänglich und transparent machen. Konsolidierte Information für die Konzernleitung über Entwicklung von Kundenbeziehungen und Märkten.

Leistung und Kundennutzen

Konzeptionelle Entwicklung und Einführung eines Kundenkontakt-Systems, inkl. Besprechungsnotizen, Stammdaten, Marktentwicklungen, Terminen und Strategien. Aufbau einer semi-automatisierten Lösung zur regelmässigen Information der Konzern- und Geschäftsleitung. Elektronische Verteilung von Besprechungsnotizen, Aufträgen und Dokumentation von Terminen. Organisation der Ausbildung unter besonderer Berücksichtigung von Change Management und Umgang mit sensiblen Informationen.

- Optimierung der Kundenbeziehungen und bessere Koordination von Kundenkontakten
- Überblick über alle Kontakte zu einem Kunden innerhalb der Gesamtgruppe
- Optimierung der Entscheidungsgeschwindigkeit
- Kosteneinsparung durch elektronische Verteilung und zentrale Speicherung aller Kundenkontakte und zugehöriger relevanter Informationen

Kunde

Rückversicherer

Durchführung 2000

Projekt**Best practices / best cases****Anforderung des Kunden**

Dokumentation und Verteilung von Wissen, das im Rahmen von komplexen Geschäftsfällen gesammelt wird. Konsolidierung umfangreicher Information bei der Anwendung neuer Produkte und Dienstleistungen. Dokumentation von Best Practices.

Leistung und Kundennutzen

Konzeptionelle Entwicklung und Einführung einer Browser-basierten Intranet-Lösung für die Dokumentation komplexer Geschäftsfälle und Best Practices in Zusammenhang mit diesen Fällen. Entwicklung entsprechender Prozesse für Auswahl, Dokumentation und Konsolidierung von Geschäftsfällen (Verantwortlichkeiten der Experten, Content Management etc.)

- Vermeidung von gravierenden Fehlern beim Einsatz neuer, komplexer Finanzdienstleistungen
- Beschleunigtes Lernen durch Dokumentation und Transfer von Best Practices
- Strukturierte Darstellung von Wertschöpfung auf beiden Seiten

Kunde

Rückversicherer

Durchführung 2000

Projekt**Expertennetzwerke mit Kunden / Drittparteien****Anforderung des Kunden**

Austausch von Wissen und Information mit Kunden bzw. Dritten ermöglichen.

Leistung und Kundennutzen

Konzeptionelle Entwicklung und Einführung einer passwortgeschützten Extranet-Plattform, um internen wie externen Experten den Austausch von Informationen, die Publikation von Beiträgen sowie die Diskussion spezifischer Themen zu erlauben. Gewährleistung mehrerer Geheimhaltungsstufen. Push-Funktionalität und integrierte Umfrage-Funktionalität. Aufbau eines physischen Expertennetzwerks mit externen Partnern. Entwicklung der entsprechenden Methodologie für den Netzwerk-Aufbau unter spezieller Berücksichtigung spezifischer, rechtlicher Rahmenbedingungen.

- Intensivierung von Kundenbeziehungen
- Gewinnung neuer Kunden
- Ausschöpfung von internem und externem Expertenwissen bei der Bearbeitung neuer Themenkreise und bei der Produktentwicklung bzw. -optimierung

Kunde

Rückversicherer

Durchführung 1996-2001

Projekt**Aufbau lokaler / regionaler Informations- und Wissensmanagement-Organisationen****Anforderung des Kunden**

Sicherstellung optimaler Informationsprozesse und Informationsflüsse (innerhalb von Niederlassungen bzw. Tochtergesellschaften sowie zwischen diesen und dem Hauptquartier). Optimale und kosteneffiziente Versorgung der lokalen Belegschaften mit Informations- und Wissensmanagement-Dienstleistungen.

Leistung und Kundennutzen

Situations- und Bedürfnis-Analyse basierend auf Interviews und Workshops. Stellenbeschreibungen, Aufgabenkatalog, Kosten-Nutzen-Analysen. Rekrutierung von Personal, Aufbau der Infrastruktur.

- Kurze Antwortzeiten und schneller Service durch lokale Organisation
- Kostenreduktion durch Standardisierung von Tools und Infrastruktur
- Ausschöpfung von Synergien durch Zusammenarbeit verschiedener lokaler Informationszentren

Kunde

Rückversicherer

Durchführung 2000/2001

Projekt**Konkurrenzbeobachtung / Benchmarking****Anforderung des Kunden**

Unterstützung der Geschäftsleitung und des verantwortlichen Managements bei der Entwicklung und Weiterentwicklung der E-Business-Strategie durch Konkurrenzbeobachtung und Benchmarking.

Leistung und Kundennutzen

Aufbau einer E-Markets Intelligence Organisation. Definition von Prozessen, Marketingstrategie und Informationsprodukten. Entwicklung und Einführung einer gruppenweit zugänglichen Informations- und Diskussionsplattform.

- Ausnutzen von Erfahrungen der Konkurrenz bei der Strategie- und Produktentwicklung im Bereich E-Business
- Beschleunigte Umsetzung der E-Business-Strategie
- Gruppenweiter Zugriff auf E-Business relevante Informationen