

Fallstudie: Prozessautomatisierung

Effizienzsteigerung durch Automatisierung von Arbeitsabläufen

Personal-Befragungen haben gezeigt, dass repetitive Aufgaben demotivierend sind und letztlich die Effizienz von Mitarbeitern bremsen. Für Unternehmen ist dies zugleich Kostenfaktor und Fehlerquelle. Genau hier kommt der Effekt der Arbeitsprozess-Automatisierung zum Tragen, denn repetitive Arbeiten lassen sich damit auf ein Minimum reduzieren. Und automatisierte Prozesse sind, wenn einmal richtig getestet, effiziente Prozesse.

Zukunftsorientierte Lösung

Eine Lösung, welche die Prozesse automatisiert, ist dann nachhaltig, wenn sie nicht an anderer Stelle zu einem Mehrauf-

wand führt. Dies wird mit dem Einsatz einer webbasierten Lösung und dem Outsourcing zu einem Hosting-Partner gewährt, denn dadurch kann der Betriebsaufwand minimal gehalten werden. Software und Daten befinden sich auf den professionell gemanagten Plattformen des Hosting-Partners, der sich um Backups kümmert und den reibungslosen Betrieb gewährleistet.

Solche Online-Lösungen können ohne Software-Installation von jedem PC mit Internetanschluss aus genutzt werden. Welche Vorteile eröffnet das ihnen? Kundenfreundlichkeit, Interaktivität, Transparenz. Die Möglichkeiten sollen am Projekt des Übersetzungsbüros Translation-Probst

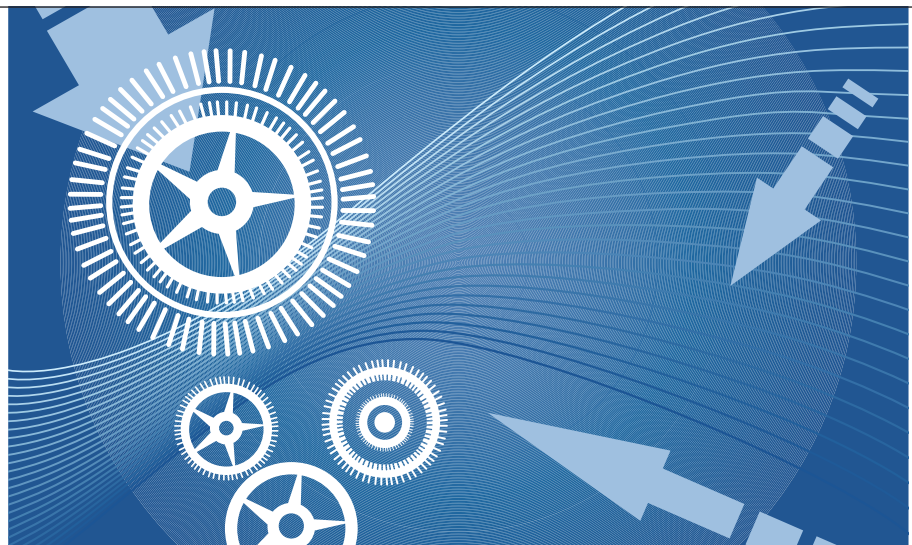
Sicherheit, Liquidität und Rentabilität sind drei wichtige Kennzahlen für den Erfolg eines Unternehmens. Sie hängen voneinander ab und beeinflussen sich gegenseitig. Eine Möglichkeit, alle drei Größen gleichzeitig positiv zu beeinflussen, ist die Automatisierung einfacher Arbeitsabläufe. Mit der richtigen Software-Lösung kann die Effizienz eines Unternehmens markant gesteigert werden.

Claudio Prezzi

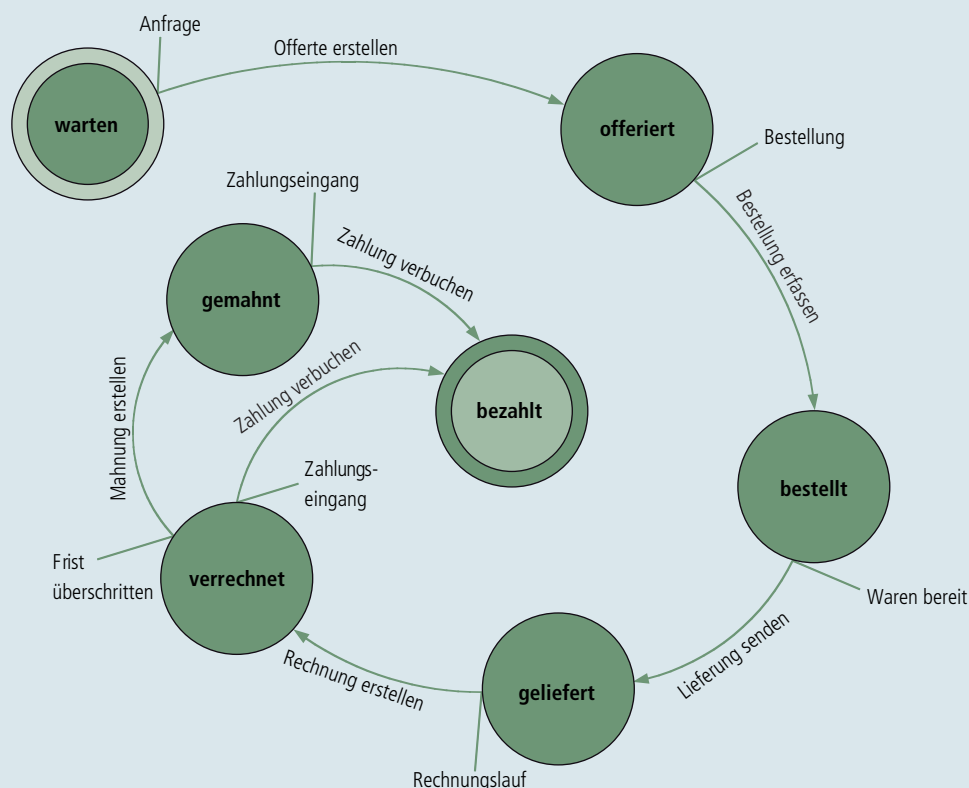
aufgezeigt werden: Zum einen wird Kunden der Zugriff auf einen Teil der Datenbank gewährt. Das ist sehr kundenfreundlich, denn die Kunden können mittels Login jederzeit schnell und bequem auf übersetzte Texte zugreifen. Des Weiteren können sie Aufträge selber erfassen oder den Status der offenen Bestellungen verfolgen.

Damit die Innovationen der Online-Lösung voll zum Tragen kommen und entscheidende Vorteile resultieren, bedarf es einer engen Zusammenarbeit zwischen Unternehmer und dem spezialisierten Consulting-Dienstleister. Im Beispiel von Translation-Probst war ein gewichtiger Erfolgsfaktor die strikte Orientierung der

Sicherheit, Liquidität und Rentabilität: Eine Möglichkeit, alle dieser drei Größen gleichzeitig positiv zu beeinflussen, ist die Automatisierung einfacher Arbeitsabläufe.



Typischer Auftragsprozess eines KMU



Software-Lösung am Unternehmen; sie wurde speziell auf die Bedürfnisse von Translation-Probst abgestimmt und bildet dessen Arbeitsprozesse ab.

Entwicklung und Vorteile

Schritt für Schritt zur optimalen Lösung: Zuerst erfolgt eine Analyse der bestehenden Prozesse. Nach dieser Analyse werden Optimierungspotenziale lokalisiert und Verbesserungsvorschläge erarbeitet. Am Beispiel von Translation-Probst lassen sich die logischen Verknüpfungen zwischen einzelnen Arbeitsschritten wie in der oben stehenden Grafik abgebildet darstellen.

Viele dieser Schritte können nun automatisiert werden. Für ein Unternehmen birgt das enorme Vorteile: Zum Beispiel wird der manuelle Aufwand deutlich verringert. Das bewirkt eine Kostenreduktion, die Ar-

beitsabläufe sind effizienter und Fehlerquellen werden minimiert. Für die Mitarbeiter ist der Lernaufwand minimal, da die Online-Software sehr benutzerfreundlich ist und die Arbeitsabläufe einfach dargestellt sind und in logischer Abfolge zueinander stehen.

Zum richtigen Zeitpunkt

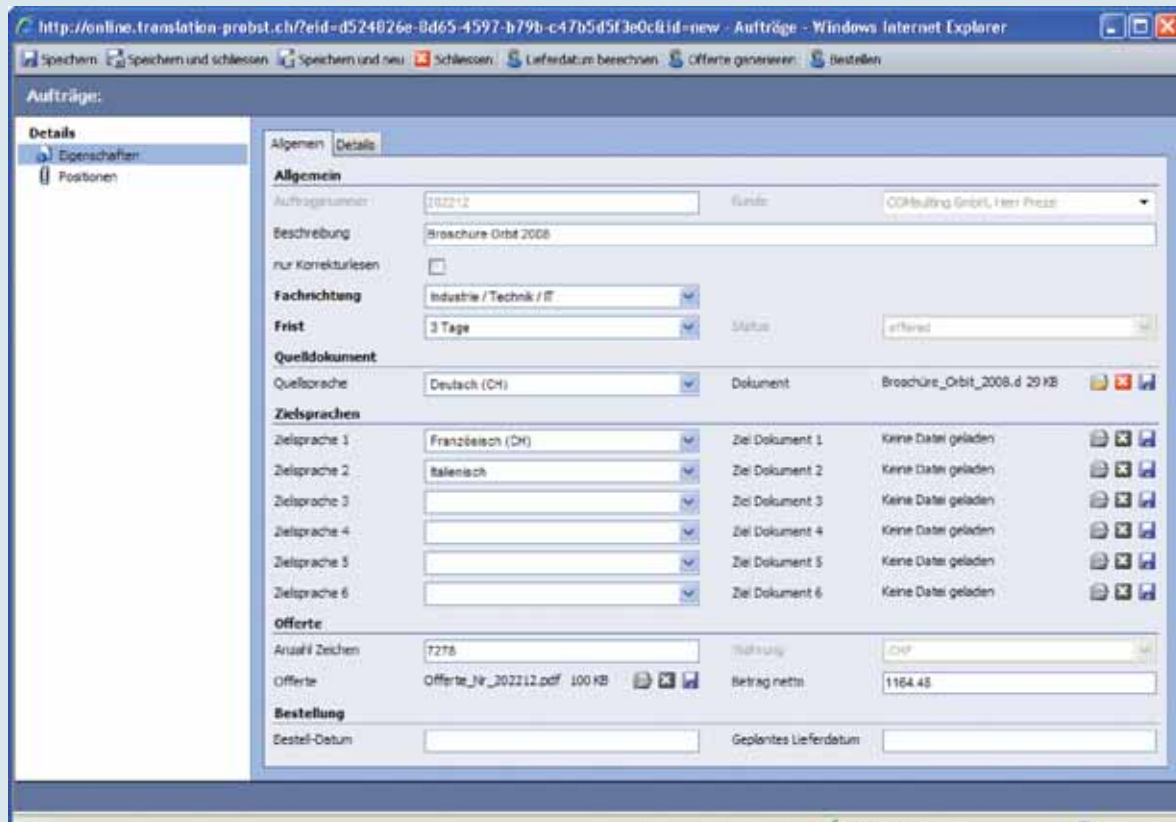
Der Zeitpunkt, an dem eine Software-Lösung eingeführt wird, sollte richtig gewählt werden. Für ein Jungunternehmen, das in den Anfängen steckt, macht eine solche Lösung noch wenig Sinn. Die Abläufe sind noch nicht gefestigt, es stehen immer wieder Veränderungen an und die Strategien werden regelmässig neu überdacht. Sobald sich aber eine gewisse Logik eingependelt hat, sollte man eine Einführung in Betracht ziehen, denn mit einer guten Software-Lösung ist ein Unternehmen jederzeit in der Lage, auf eine plötz-

liche Zunahme des Auftragsvolumens zu reagieren. Die Software sollte dabei skalierbar sein, das heisst, sie muss mit den Bedürfnissen wachsen können und sich bei einer Änderung der Anforderungen mühelos anpassen lassen.

Die Ausgangslage

Im April 2005 gründete Roman Probst die Firma Translation-Probst, eine Agentur für Übersetzungen und Kommunikation. Schnell und erfolgreich konnte sich diese im Markt etablieren und das Auftragsvolumen kontinuierlich steigern. Der Aufwand wurde manuell bestritten: Anfragen von Kunden kamen per E-Mail herein, die Offerten und Rechnungen wurden mittels Word-Vorlagen erstellt, Aufträge und Zahlungen in einer Excel-Tabelle erfasst, Abgabefristen manuell berechnet, Übersetzer und Korrektoren per Telefon angefragt, Dokumente per E-Mail übermittelt.

Die Auftragsmaske: einfach, übersichtlich und intuitiv bedienbar



Mit jedem Monat nahm die Anzahl Aufträge zu. Translation-Probst konnte sich bei verschiedenen grossen Firmen als primäres Übersetzungsbüro etablieren. Der Aufwand wurde immer schwieriger zu bewältigen. Bei Probst drängte sich die Entscheidung auf, mehr Personal einzustellen – oder aber die Arbeitsprozesse zu optimieren und zu automatisieren.

Lösung

Roman Probst entschied sich für die Entwicklung einer eigens auf sein Geschäftsmodell zugeschnittenen Software-Lösung. Zusammen mit der COMSulting GmbH brach Probst den Gesamtprozess auf einzelne, fassbare Teilprozesse herunter. Anhand dieses Modells konnten Arbeitsabläufe analysiert und Optimierungspotenzial eruiert werden. Aus gewonnenen Erkenntnissen entwickelte die COMSul-

ting GmbH eine Lösung, welche die zentralen Arbeitsschritte automatisiert.

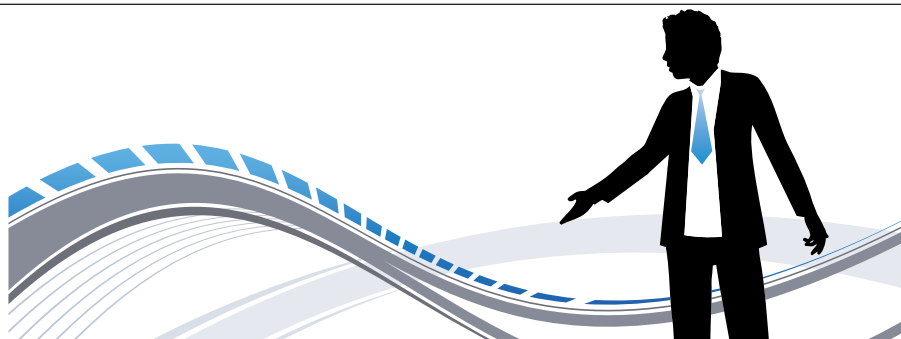
Umsetzung

Die Lösung wurde webbasiert aufgebaut, was den Vorteil hat, dass Kunden und Übersetzer interaktiv mit der Software arbeiten können. Das heisst: Der Kunde kann sich mit seinem persönlichen Passwort einloggen und für eine Übersetzung jederzeit selber eine Offerte einholen. In der Frist, die er wünscht. Der Kunde kann jederzeit selber bestellen und ist jederzeit über den aktuellen Stand der Übersetzung informiert.

Wird ein Auftrag bestellt, werden die Übersetzer und Korrektoren mit dem entsprechenden Profil informiert. Dabei sind drei Fragen entscheidend: Beherrscht der Übersetzer die Sprachkombination (Über-

setzer übersetzen nur in ihre Muttersprache), beherrscht er das Fachgebiet, und gehört er zum Kernübersetzerteam des entsprechenden Kunden. Der entsprechende Übersetzer und der qualifizierte Korrektor loggen sich ein, um den Job zu buchen. Aus der vorgegebenen Frist wird automatisch berechnet, wie viel Zeit dem Übersetzer und dem Korrektor jeweils zur Verfügung steht.

Nach Beendigung der Übersetzung lädt der Übersetzer das fertige Dokument wieder hoch. Der eingetragene Korrektor wird benachrichtigt, dass er mit der Arbeit beginnen kann. Sobald er diese abgeschlossen hat, wird das Hauptbüro informiert und der Auftrag wird nach der Endkontrolle dem Kunden freigegeben. Der Kunde erhält eine E-Mail, dass er seine Übersetzung herunterladen kann. Der Kunde loggt sich ein und bezieht die fertige Übersetzung direkt von der Software.



◀ Durch den besseren Überblick über den Gesamtprozess können Mitarbeiter schnell reagieren, wenn Veränderungen auf dem Markt oder im Betrieb erkennbar werden.

Vorteile der Automatisierung

Die zentrale Auftragsabwicklung läuft heute bei Translation-Probst automatisch ab. Eingegriffen wird nur, wenn Komplikationen auftreten. Zum Beispiel, wenn es eine Änderung des Ausgangstextes gibt. Auch Aufträge wie Texten, Redigieren oder Korrekturlesen können in der Software erfasst werden. Der grosse Vorteil liegt dabei in ihrer Doppelfunktion: Als webbasierte Datenbank gewährt sie rund um die Uhr den Zugriff auf Aufträge, Kunden- und Übersetzerdaten und lässt jederzeit eine genaue Berechnung des Umsatzes zu.

Ein weiterer grosser Vorteil ist das Terminologie-Management. Bekanntlich kommt im Zuge einer professionellen internationalen Kommunikation dem einheitlichen Wording steigende Bedeutung zu. Dem wird voll Rechnung getragen, denn die Online-Software gewährt, dass Kunden, Übersetzer und Zentrale mit einer aktuellen Wordingliste arbeiten, da diese jederzeit online verfügbar ist und aktualisiert werden kann.

Erleichterte Abrechnung

Am Monatsende können per Knopfdruck alle Kundenrechnungen erstellt werden. Auf den Rechnungen sind alle im Verlauf dieses Monats bestellten Aufträge jeglicher Art aufgelistet. Auch für die Agenten werden detaillierte Abrechnungen erstellt. Diese basieren auf einem ausgeklügelten System von verschiedenen Tarifen bei unterschiedlichen Lieferfristen. Dadurch reduziert sich der Aufwand auch für die Agenten, die keine eigenen Abrechnungen mehr erstellen müssen.

Dreifach-Win-Situation


Translation-Probst bietet mit seiner Online-Software den Kunden, Übersetzern und Mitarbeitern jede Menge Vorteile. Dies ergibt eine Dreifach-Win-Situation: Kunden profitieren von einer schnellen Auftragsabwicklung, wobei sie jederzeit die Kontrolle über den aktuellen Status eines Auftrags haben. Die Übersetzer erhalten ihre Jobs gezielt und können ihre Abrechnungen online einsehen. Und den Mitarbeitern in der Zentrale von Translation-Probst entfallen repetitive Arbeiten, so dass sie effizienter eingesetzt werden können.

Fazit

Dies ist nur ein Beispiel für die beinahe vollständige Automatisierung eines Geschäftsprozesses. Ähnliche Lösungen sind in jedem Betrieb einsetzbar, der den manuellen Aufwand verringern und dadurch die Effizienz steigern möchte. Mit dem gleichen Personal kann ein Mehrfaches an Auftragsvolumen bewältigt werden. Auf diese Weise muss ein Unternehmen seine Ressourcen nicht erweitern und kann trotzdem sein Business laufend ausbauen.

Eine individuelle, webbasierte Software-Lösung ist eine rentable Investition in die Zukunft eines Unternehmens und lässt sich in kurzer Zeit vollständig amortisieren. Dass eine solche Lösung keineswegs teuer sein muss, zeigt sich am Beispiel von Translation-Probst. Es wird gezielt auf die Bedürfnisse eines Unternehmens eingegangen und nur die erforderlichen Funktionen werden umgesetzt. So müssen nicht wie bei Standard-Lösungen unzähli-

ge ungenutzte Leistungsmerkmale mitbezahlt werden. Dies ermöglicht auch kleinen Unternehmen, von einer solchen Lösung zu profitieren.

Mit einer individuellen Software-Lösung kann ausserdem die Effizienz der Arbeitsprozesse und Mitarbeiter gesteigert werden. Letztere beschäftigen sich nicht mehr mit repetitiven Arbeiten und können da eingesetzt werden, wo ihre Stärken liegen. Dies fördert nicht nur die Motivation im Betrieb, sondern eröffnet auch Möglichkeiten für gezielte Weiterbildung und die Entwicklung von Marktbearbeitungsstrategien. Durch den besseren Überblick über den Gesamtprozess können alle Mitarbeiter schnell reagieren, wenn Veränderungen auf dem Markt oder im Betrieb erkennbar werden. Und ganz nebenbei werden auch noch Fehler reduziert, da die häufigsten Ursachen dafür durch den automatischen Ablauf einfach übergangen werden. 

Kontakt

Claudio Prezzi

Dipl. El. Ing. HTL



COMsulting GmbH
Konradstrasse 15, 8400 Winterthur
Tel. 052 222 45 05
www.comsulting.ch
info@comsulting.ch

Roman Probst

CEO, Kommunikator FH



Translation-Probst
Konradstrasse 15, 8400 Winterthur
Tel. 052 544 70 35
www.translation-probst.com
info@translation-probst.com