



Nur wer  
ganzheitlich denkt,  
kann nachhaltig  
optimieren.

menovo GmbH

## Inhaltsverzeichnis

Key Speech: Bernd Holitzner .....	3
Einleitende Worte.....	4
Das Potenzial zur Erhöhung der Produktivität steckt noch in den Kinderschuhen.....	5
Unser „business driven“ Ansatz .....	7
Optimierung bei menovo .....	9
Automation bei menovo: .....	10
menovo Vorgehensmodell.....	11

# Key Speech: Bernd Holitzner

Unser Beweggrund, ein Dienstleistungsunternehmen wie die menovo GmbH zu gründen, entstand aus den Erfahrungen heraus, die meinen Geschäftspartner Dirk Nöding und mich in den vergangenen Jahren geprägt haben. Während Dirk Nöding seine Kompetenz innerhalb von global agierenden Unternehmen erworben hat, war ich als freier Berater in verschiedenen Funktionen in diversen Unternehmen tätig.

In meiner langjährigen Beratungstätigkeit war es mir immer wichtig, eine objektive Sicht auf Unternehmen beizubehalten. Dabei konnte ich immer wieder feststellen, dass viele Unternehmen mit sehr ähnlichen Herausforderungen zu kämpfen haben. Der Druck innovativ, wirtschaftlich erfolgreich und wettbewerbsfähig zu sein, verleitet sie dazu, schnelle, kurzfristige und punktuelle „Change-Maßnahmen“ durchzuführen. Man könnte auch sagen „quick and dirty“. Damit wird das Problem nicht an der Wurzel gepackt sondern verschärft.

Ist es nicht essenziell, dass bei jeder unternehmerischen Entscheidung mögliche Auswirkungen im Vorfeld betrachtet werden? Sie auch bei der Lösungsfindung zu berücksichtigen? Erst dann sind die angestrebten Veränderungen sowohl nachhaltig als auch flexibel und dynamisch. Genau dieser Ansatz spiegelt sich in unserer Unternehmensphilosophie wider!

Ziel ist, die Optimierung, Weiterentwicklung und Automation von Geschäftsprozessen in ein laufendes Verfahren zu überführen. Daher bin ich fest davon überzeugt, dass Sie mit diesem Ansatz und unserem Vorgehensmodell nachhaltig die Produktivität in Ihrem Unternehmen erhöhen können. Bei diesem Ziel unterstützen wir Sie.

Auf den nachfolgenden Seiten stellen wir Ihnen unsere Vorgehensweise sowie Produkte und Lösungen vor.



Bernd Holitzner  
Geschäftsführer



Dirk Nöding  
Geschäftsführer

# Einleitende Worte

**Der eine wartet, dass die Zeit sich wandelt, der andere packt sie an und handelt.**

Dante Alighieri

Mit der menovo Firmenbroschüre werden Sie herausfinden, wie Sie Prozessveränderungen proaktiv gestalten und so nachhaltig die Produktivität für Ihr Unternehmen erhöhen. Ausschlaggebend hierfür ist die Weiterentwicklung Ihrer Internal Services durch kontinuierliche Dokumentation, Optimierung und Automation.

Der Begriff Internal Service wird bei uns speziell definiert. Ein Internal Service wird im Bereich der Gemeinkosten durch mehrere Detailprozesse ausgeführt. Er orientiert sich immer am Unternehmensbedarf. Deswegen wird ein Internal Service häufig durch mehrere Abteilungen angewendet.

Der permanente Kreislauf aus Dokumentation, Optimierung und Automation wird in vielen Unternehmen nicht realisiert. Die Produktivitätssteigerung in Unternehmen bleibt daher auf der Strecke. Wir zeigen Ihnen die Ursachen dafür auf. Diese liefern wesentliche Erkenntnisse für eine fundierte Lösungsphilosophie – unseren business driven Ansatz und das menovo Vorgehensmodell.

**Um klar zu sehen, genügt oft ein Wechsel der Blickrichtung.**

Antoine de Saint-Exupery

Der menovo business driven Ansatz ist eine spezielle Sichtweise auf Prozesse. Dieser strategische Ansatz spiegelt sich in unserer Definition von „Internal Service“ wider. Die spezielle Sichtweise wirkt sich auch auf die Optimierung und Automation bei der menovo GmbH aus. Der business driven Ansatz ist ein konsequenter Begleiter unserer Arbeit. In dieser Firmenbroschüre erfahren Sie, wie wir den business driven Ansatz in der Optimierung und Automation umsetzen.

Welche menovo Produkte unterstützen Sie dabei, Ihren individuellen Bedarf abzudecken? Wie erhöhen Sie kontinuierlich die Produktivität von Internal Services? Antworten dazu wird Ihnen das menovo Vorgehensmodell liefern. Dieses basiert auf den unten abgebildeten menovo Produkten.

**MPC**  
Menovo  
Performance  
Check

**MPP**  
Menovo  
Performance  
Package

**ISO**  
Internal  
Service Op-  
timisation

**ISA**  
Internal  
Service Au-  
tomation

**MAS**  
Managed  
Automation  
Service



# Das Potenzial zur Erhöhung der Produktivität steckt noch in den Kinderschuhen.

Heutzutage unterliegen Unternehmen einem permanenten Wandel. Gründe dafür sind: Steigender Wettbewerb, treibende Quartalsberichte und Prognosen sowie die Globalisierung der Märkte.

Die Produktivität ist ein wichtiger Faktor, der dann häufig auf der Strecke bleibt. Gerade Prozesse im Bereich der Gemeinkosten, der Internal Services, weisen oft signifikante Produktivitätsdefizite auf. Viele Unternehmen konzentrieren sich bei der Prozessanalyse, -dokumentation, -optimierung und -automation primär auf produktionsrelevante Prozesse, die den Umsatz direkt beeinflussen.

Auch aktuelle Studien bestätigen: Die Produktivität von Internal Services ist noch lange nicht ausgeschöpft.<sup>1</sup>

## Wie erreicht man ein Ziel, wenn man nicht weiß, wo man steht?

Es beginnt damit, dass viele Unternehmen ihre Internal Services nicht vollständig und aktuell dokumentiert haben. Internal Services sind komplex und verändern sich fortlaufend. Diese Veränderungen zeitnah zu dokumentieren, fällt mehr als schwer, zumal in vielen Unternehmen der Blick für die unternehmensweite Realisierung eines Service fehlt. In dezentralen Unternehmensstrukturen wird ein Service häufig durch unterschiedliche Abteilungen gelebt. Es existieren damit unterschiedliche Sichtweisen auf ein und denselben Service. Dazu können Schnittstellen zwischen den Abteilungen nicht mehr erfasst und dokumentiert werden. Am Ende entstehen – wenn überhaupt – fehlerhafte Dokumentationen.

---

<sup>1</sup> Müller, Thomas. Zukunftsthema Geschäftsprozessmanagement, PricewaterhouseCoopers AG Wirtschaftsprüfungsgesellschaft. Frankfurt am Main, 2011

# „Wer immer tut, was er schon kann, bleibt immer das, was er schon ist.“

Henry Ford

Wenn die Internal Services im Unternehmen nicht oder nur unzureichend dokumentiert sind, können sie nicht analysiert, geschweige denn effektiv optimiert werden. Change-Maßnahmen werden umgesetzt, ohne Konsequenzen und Effektivität präzise überprüfen zu können. Dies führt dazu, dass umgesetzte Prozessänderungen die Produktivität des Unternehmens hemmen. Leider ist dies gang und gäbe in Unternehmen, was zur Folge hat, dass Services im Unternehmen häufig nicht mehr hinterfragt werden. Getreu dem Motto „Das haben wir schon immer so gemacht“.

## „Insellösungen“ entstehen

Beispielsweise werden in vielen Unternehmen mehrere Tools genutzt, um einen ähnlichen Bedarf abzudecken. Anstatt allen Prozessbeteiligten ein Tool zugänglich zu machen, welches die verschiedenen Sichtweisen bedienen kann, werden teils teure Lösungen eingekauft, Ressourcen verschwendet. In der Folge werden unklare Prozesse etabliert und letztendlich dann auch gelebt. Konsequenz: Die Produktivität sinkt bei gleicher Kapazität, während die Gemeinkosten steigen.

# Unser business driven Ansatz

## Mit Scheuklappen vor den Augen erkennt man nicht das vorhandene Potenzial.

Viele Prozessbeteiligte sind sich über ihre Zuständigkeit innerhalb des Service häufig nicht im Klaren. Ebenso wenig sind sie in der Lage, die Zuständigkeit des Arbeitskollegen zu erfassen, welcher drei Schreibtische weiter arbeitet.

Wie sollen sie da Aufgaben und Zuständigkeiten anderer Abteilungen im Internal Service identifizieren? Oder prüfen, ob der Internal Service auch die Unternehmensziele unterstützt?

Die Folge ist, dass Lösungen überwiegend den Abteilungsbedarf abdecken. Das kann dazu führen, dass sie keinen effektiven Nutzen bringen.

Der Bedarf an einen Service geht jedoch über Abteilungsgrenzen hinaus.

Aus diesem Grund ist das Vorgehen der menovo immer am Unternehmensbedarf unserer Kunden orientiert. Dies spiegelt sich sowohl in der Dokumentation, Optimierung als auch Automationsumsetzung wider. Innerhalb der Optimierung gehen wir so vor, dass wir den business need eines Inter-

nal Service identifizieren. Dann die Prozessschritte, die zur Erfüllung des Unternehmensbedarfs nötig sind. Erst dann wird die Technik ermittelt, die unterstützend eingesetzt werden muss. Häufig können wir dadurch den Radius der Optimierung erhöhen. Es werden Prozessschritte ausgemacht, die bisher nicht berücksichtigt wurden. Umgekehrt werden Prozessschritte und Tools erfasst, die für die Abdeckung des Unternehmensbedarfs nicht notwendig sind. Tools und Methoden, die immer schon eingesetzt wurden, aber keinen effektiven Nutzen aufweisen.

### **Definition „business driven“ Ansatz:**

menovo beschreibt durch den business driven Ansatz eine besondere Sichtweise auf Services, die nicht an Technik orientiert ist. In den Mittelpunkt der Betrachtung werden der Bedarf des Unternehmens (und alle zur Abdeckung notwendigen Prozesse) gestellt - abteilungsübergreifend.

## Ein Praxisbeispiel für unseren business driven Ansatz.

Was ist der Mehrwert unseres business driven Ansatzes?

Beispiel:

Ein Mitarbeiter verlässt das Unternehmen.

Wenn ein Mitarbeiter das Unternehmen verlässt, hinterlässt er sensible Daten. Das sind zum Beispiel Zugangsdaten für das Windows Login, das E-Mail Konto und weitere Systeme.

Im Idealfall wird die Entfernung dieser Informationen der jeweiligen Systeme von der HR-Abteilung veranlasst. Doch, was ist, wenn es nicht durchgehend passiert? Da nicht klar ist, in welchen Systemen Daten des Mitarbeiters vorhanden sind. Es fehlt die Sicht über die Abteilungsgrenzen hinaus. Dadurch entstehen Datenleichen, welche – einzeln betrachtet – marginal sind, aber in der Summe die Fehlerrate beeinträchtigen. Diese inkonsistenten Daten führen zu Fehlern. Zum Beispiel sind bei

Eskalationsstufen die veralteten Ansprechpartner hinterlegt. Dies führt dazu, dass der Informationsfluss nicht stattfindet, wovon jedoch ausgegangen wird. Im Worst Case kann es auch im Hinblick auf die Unternehmenssicherheit eine Gefahr darstellen.

Mit unserem business driven Ansatz werden solche Szenarien vermieden, da Internal Services unternehmensweit transparent sind.

### Ihr Mehrwert ist:

- Unternehmensweite Transparenz Ihrer Internal Services
- Effizienter Einsatz von Ressourcen und Technik
- Produktivere Internal Services
- Senkung der Gemeinkosten
- Unterstützung der Unternehmensziele

# Optimierung bei menovo

## Mit geringem Aufwand zu mehr Performance.

Optimierung bedeutet, vorhandene und etablierte Abläufe in Unternehmen auf Aktualität und Notwendigkeit zu prüfen und bei Bedarf anzupassen. Neben der Verfolgung von Kosteneinsparpotenzialen können auch die Steigerung der Servicequalität und Mitarbeiterzufriedenheit ausschlaggebend für eine Prozessoptimierung sein. Schlussendlich ist die laufende Optimierung das entscheidende Instrument zur Erreichung der Unternehmensziele.

Die Optimierung ist die Basis für eine erfolgreiche Prozess Performance. Allerdings bleibt dies in der Praxis nur Theorie.

### Ihr Mehrwert ist:

- Steigerung der Performance
- Effizienter Einsatz von Tools
- Nachvollziehbare Vorher-/Nachher-Effekte
- Transparenz in Internal Services
- Unterstützung des Unternehmensbedarfs
- Standardisierte Grundlage für die Umsetzung

Was sind die Ursachen für mangelnde Prozess Performance?

Eine essenzielle Schwachstelle hinsichtlich der Prozess Performance ist die mangelnde Dokumentation. Prozesse können dadurch nicht effektiv auf „Herz und Nieren“ geprüft werden. Dies führt dazu, dass eine Optimierungsmaßnahme die nächste ablöst, ohne die Abläufe grundsätzlich und mit Blick auf den Unternehmensbedarf zu hinterfragen. Prozessoptimierung wird zum Selbstzweck.

Die Folge: Unternehmen nutzen das vorhandene Potenzial nicht optimal aus.

## Das Fundament wird gelegt.

Aus diesem Grund betrachten wir eine aktuelle und vollständige Dokumentation stets als Basis effektiver Optimierungsmaßnahmen. Falls diese in Ihrem Unternehmen nicht vorhanden ist, erstellen wir sie selbstverständlich.

Hier setzt unsere Analyse an. Aktuelle Abläufe und eingesetzte Techniken werden hinterfragbar. Darüber hinaus wird festgestellt, inwiefern unternehmerische Bedürfnisse berücksichtigt wurden.

Anschließend wird ein fundiertes Optimierungskonzept erstellt, welches die Grundlage für eine dynamische Automationslösung bildet.

# Automation bei menovo

## Sind die Prozesse automatisiert und dokumentiert, steigt die Produktivität.

Die Automation von Prozessen bedeutet, dass wiederkehrende manuelle durch automatisierte Schritte ersetzt werden. Eine dynamische Automationslösung ist die effektive Umsetzung eines fundierten Optimierungskonzepts. Sie sorgt dafür, dass optimierte Abläufe schneller, reibungsloser und effizienter sind.

### Warum ist es wichtig, dass eine Automationslösung dynamisch ist?

Unternehmen befinden sich laufend in Umstrukturierungsmaßnahmen. Bedingt durch technische Aspekte wie die Einführung neuer Systeme und Tools oder organisatorische Aspekte wie zum Beispiel der Umzug von Mitarbeitern gar ganzer Abteilungen. Solche Veränderungen widersprechen starren Schnittstellen zwischen Systemen. In einer dynamischen Lösung passt sich die Automation laufend diesen Veränderungen an.

### Weshalb sind Automationslösungen in Unternehmen nicht effektiv?

Der Grund hierfür liegt in der Intransparenz unternehmensweiter Prozesse. Das führt dazu, dass Tools und Lösungen verwendet werden, die sich nicht am Unternehmensbedarf orientieren. Toollandschaften erfüllen primär die Belange einzelner Abteilungen. Sie funktionieren in sich, aber nicht miteinander.

Die Folge: Der wirtschaftliche Erfolg von Unternehmen wird gehemmt.

## „Scheuklappen“ ablegen.

Mit unserer dynamischen Automationslösung werden Workflows kontinuierlich und sogar „on the fly“ veränderbar bzw. anpassbar. Sie führt Toollandschaften zusammen und steigert die Effizienz und Effektivität nachhaltig. Ihr Unternehmen erhöht seine Produktivität. Gleichzeitig werden neue Tools und Systeme reibungslos in diese Gesamtlösung integriert.

Unsere Lösungen basieren stets auf einer Dokumentation des Ist-Zustands und einem nachhaltigen Optimierungskonzept. Durch ein erfolgreiches Zusammenwirken von Optimierung und Automation können Sie die Auswirkungen von Änderungen vorausschauend betrachten.

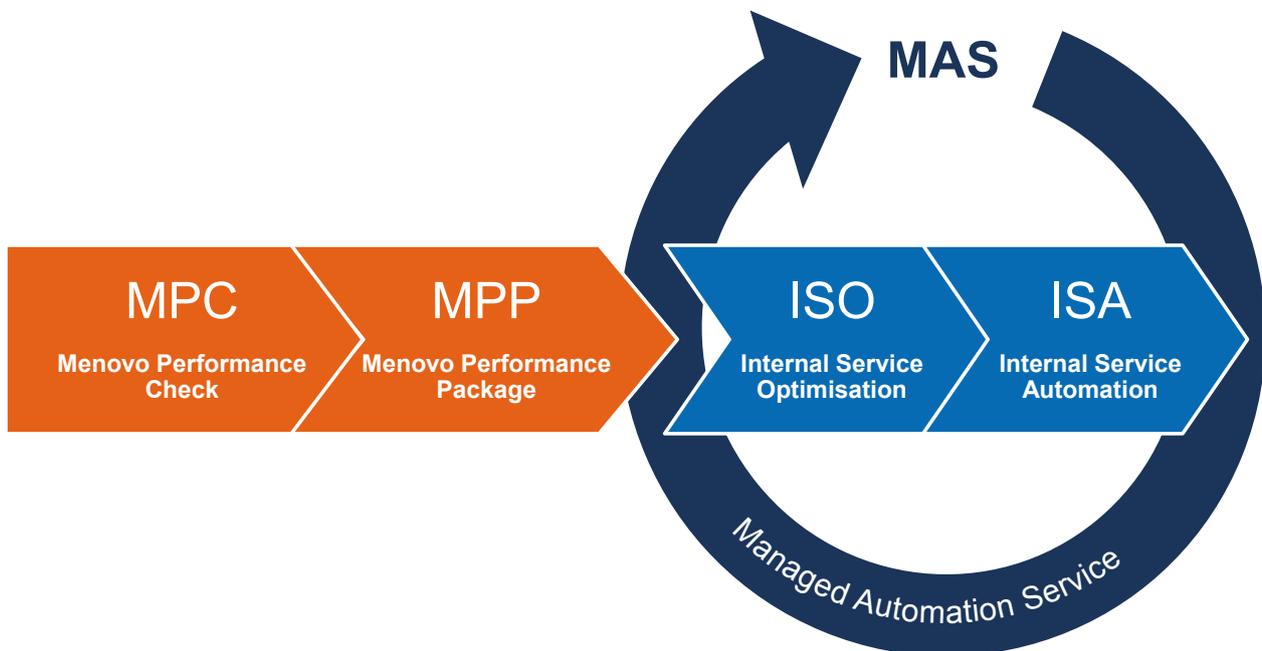
### Ihr Mehrwert ist:

- Erhöhung der Produktivität
- Schaffung freier Kapazitäten
- Reduzierung der Gemeinkosten
- Harmonisierung und Homogenisierung der Toollandschaft
- Reduzierung von Fehleraufkommen
- Steigerung der Mitarbeiterzufriedenheit

# menovo Vorgehensmodell

Nur wer ganzheitlich denkt, kann nachhaltig optimieren.

Wie unser Vorgehensmodell zum Einsatz kommt, hängt ganz von Ihren Bedürfnissen ab.



Die nachfolgenden Leistungen können systematisch miteinander verzahnt werden.

- Menovo Performance Check (MPC)
- Menovo Performance Package (MPP)
- Internal Service Optimisation (ISO)
- Internal Service Automation (ISA)
- Managed Automation Service (MAS)

## Wo stehen Sie auf dem Weg zum Ziel?

Sie wissen nicht genau, welche Ihrer Internal Services Optimierungspotenzial haben?

Finden Sie die Antwort mit dem MPC.

**MPC**  
Menovo Performance Check

Menovo Performance Check:

**Potenziale aufdecken, damit man sie langfristig nutzen kann.**

Mit dem Menovo Performance Check (MPC) lässt sich ermitteln, in welchen Services welche Optimierungspotenziale stecken, ohne dafür eine detaillierte, kostenintensive Untersuchung der Services vornehmen zu müssen. Dadurch finden Sie heraus, wo weitere Optimierungsmaßnahmen besonders effektiv werden.

Sie möchten Ihre Internal Services automatisieren, ohne dabei ein großes Risiko einzugehen?

Testen Sie für ein geringes Investment den MPP.

**MPP**  
Menovo Performance Package

Menovo Performance Package:

**Der Einstieg in eine dynamische Automationslösung – der nachwirkt.**

Mit dem MPP erhalten Sie eine standardisierte Komplettlösung für die Automation eines vordefinierten Service inklusive:

- dem menovo Service Portal
- einem einheitlichen Genehmigungsverfahren (Approval via mobile devices)
- einer Workflow Engine (MAQ42)

Bereits mit dem Einsatz dieser Lösung sparen Sie nachweislich, da der kostenintensive Service Desk oder SPOC (Single Point Of Contact) überflüssig wird. Unsere Lösung ist nachhaltig, weil Ihre Ressourcen optimal eingesetzt werden.

Sie möchten eine Optimierung, die die Unternehmensziele unterstützt?

Überzeugen Sie sich von einer fundierten ISO.

**ISO**  
Internal Service Optimisation

Internal Service Optimisation:

**Wenn der Prozess klar ist, ist die Lösung nicht weit.**

Automationspotenziale Ihrer Services werden im Rahmen der ISO genauer untersucht. Hierdurch erhalten Sie eine detaillierte Optimierungsstrategie in Form einer Dokumentation. Diese fokussiert den Unternehmensbedarf und sorgt für einen effizienteren Einsatz von Tools und Prozessschritten.

Ihr Gewinn ist ein standardisierter Output für die Umsetzung durch die Internal Service Automation (ISA). Dadurch können Sie sichergehen, dass die Optimierung in Theorie und Praxis funktioniert.

Sie planen, Ihre Automation zu erweitern und suchen einen Partner, der Sie sowohl technisch als auch prozessual unterstützt?

Dann profitieren Sie von der ISA.

**ISA**  
Internal Service Automation

Internal Service Automation:

**Sind die Prozesse automatisiert, steigt die Produktivität.**

Im Rahmen der ISA automatisieren wir die Internal Services und bilden sie in einem (zentralen) Self Service Portal ab. Vorausgesetzt wird eine generische Bauweise der eingesetzten Workflow Engine. Diese bildet die Basis für eine dynamische und nachhaltige Automationslösung. Tools und Systeme können dadurch schnell implementiert, Prozessänderungen einfach angepasst werden.

Äußerst effektiv ist es, wenn die ISA durch Prozessänderungen und -erweiterungen kontinuierlich weiterentwickelt wird. Dadurch nutzen Sie vorhandenes Produktivitätspotenzial nachhaltig.

Sie haben schon wesentliche Internal Services automatisiert, wollen sich aber auf Ihr Kerngeschäft konzentrieren?

Unser MAS entlastet Sie von Betrieb, Wartung und Weiterentwicklung Ihrer dynamischen Automations-Plattform.

**MAS**  
Managed Automation Service

Managed Automation Service:  
**Langfristig mehr Produktivität schaffen, um kontinuierlich davon zu profitieren.**

Im Rahmen dieses Managed Automation Service übernehmen wir Betrieb, Support und Wartung Ihrer dynamischen Automationslösung.

Wir überführen die Dokumentation, Optimierung und Automation in ein permanentes Verfahren der Weiterentwicklung. Dadurch, dass wir als beratender Dienstleister mit eingebunden sind, reagieren wir nicht nur umgehend auf Prozessänderungen, sondern stoßen diese an und setzen sie auch um. Somit entwickeln

wir Ihre Automationslösung kontinuierlich weiter. Mit unserem Vorgehensmodell bleibt Ihre interne Prozesslandschaft stets transparent. Change- und Optimierungsmaßnahmen werden mit unternehmensweitem Blick optimiert, dokumentiert und umgesetzt.

**Nutzen Sie die Chance und erhöhen Sie fortlaufend die Produktivität Ihrer Internal Services.**



Ihr Mehrwert ist eine fortlaufende...

- ... Erhöhung der Transparenz, Qualität und Kontrolle
- ... Senkung der Gemeinkosten
- ... Steigerung der Produktivität
- ... Schaffung freier Kapazität
- ... Unterstützung bei der Erreichung Ihrer Unternehmensziele
- ... Reduzierung von Ad-hoc Aktionen
- ... Entlastung in der Organisation des internen Geschäftsbetriebes

## Welches Produkt hat Sie neugierig gemacht?

**MPC**  
Menovo  
Performance  
Check

**MPP**  
Menovo  
Performance  
Package

**ISO**  
Internal  
Service  
Optimisation

**ISA**  
Internal  
Service  
Automation

**MAS**  
Managed  
Automation  
Service



Kontaktieren Sie uns.

### Ihr Ansprechpartner:

Marcel Dittrich

Office: +49 (0) 211 / 17 52 48 - 17

mobile: +49 (0) 173 / 522 31 36

E-Mail: [marcel.dittrich@menovo.de](mailto:marcel.dittrich@menovo.de)



menovo GmbH  
Burgunderstraße 27  
40549 Düsseldorf

phone: 0211-17 52 48-0  
fax: 0211-17 52 48-29

[www.menovo.de](http://www.menovo.de)  
[info@menovo.de](mailto:info@menovo.de)