

3 Eskapaden im Service-Prozessmanagement: Steigerung der Mitarbeiterzufriedenheit trotz komplexer Prozesse

Workflow Analytica

Berlin | 22.05.2025

- Vorstellung
- Eskapaden im Prozessmanagement
- 1. Eskapade: Berechtigungs-Dschungel im HR-Service
- 2. Eskapade: Ticket-Routing
- 3. Eskapade: Helmpflicht im Bestellprozess – Die IT-Baustelle im Wandel
- Fazit

Vorstellung





Christian Schüle

Head of Product Management



+49 9126 25 979-0



Christian.Schuele@omninet.de



Dr. Marion Tudor

BPMN Team Leader



+49 9126 25 979-0



Marion.Tudor@omninet.de





Wir machen komplexe Geschäftsprozesse für jedes Unternehmen *einfach!*

Enterprise Service Management

B2B Services
Facility services
Customer services
HR services

Management

IT

IT operation
ITIL®
Projects
Requirements
Engineering

Management

Non-IT

Contract
Feedback
Innovation
Governance, Risk &
Compliance
Sales

Management

All-in-one business platform
solution for your service
management challenges



AI

Intelligent
automation



BPMN

Process
engine

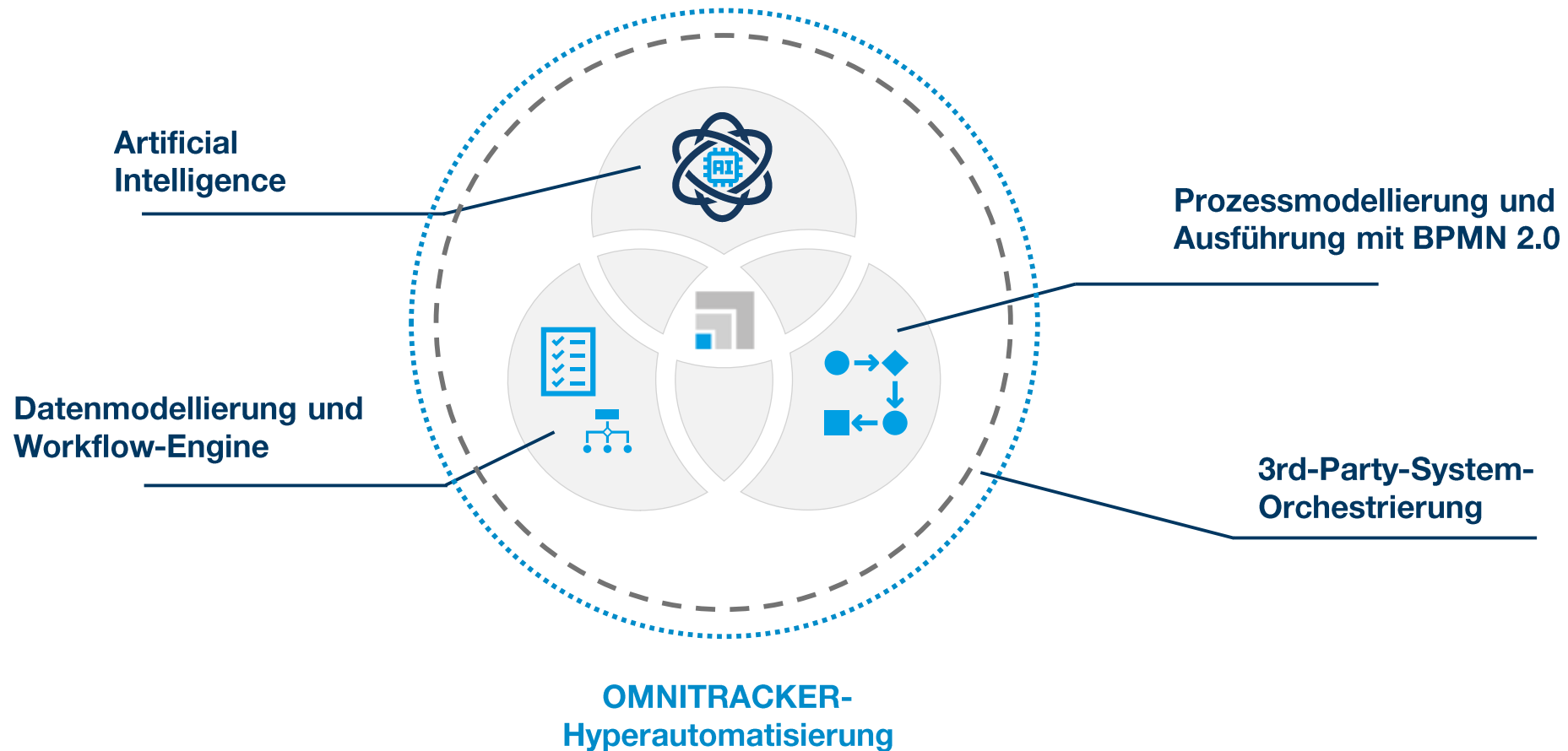


BI

Data analytics
& reporting

Von der Prozess-Automatisierung zur Hyperautomatisierung

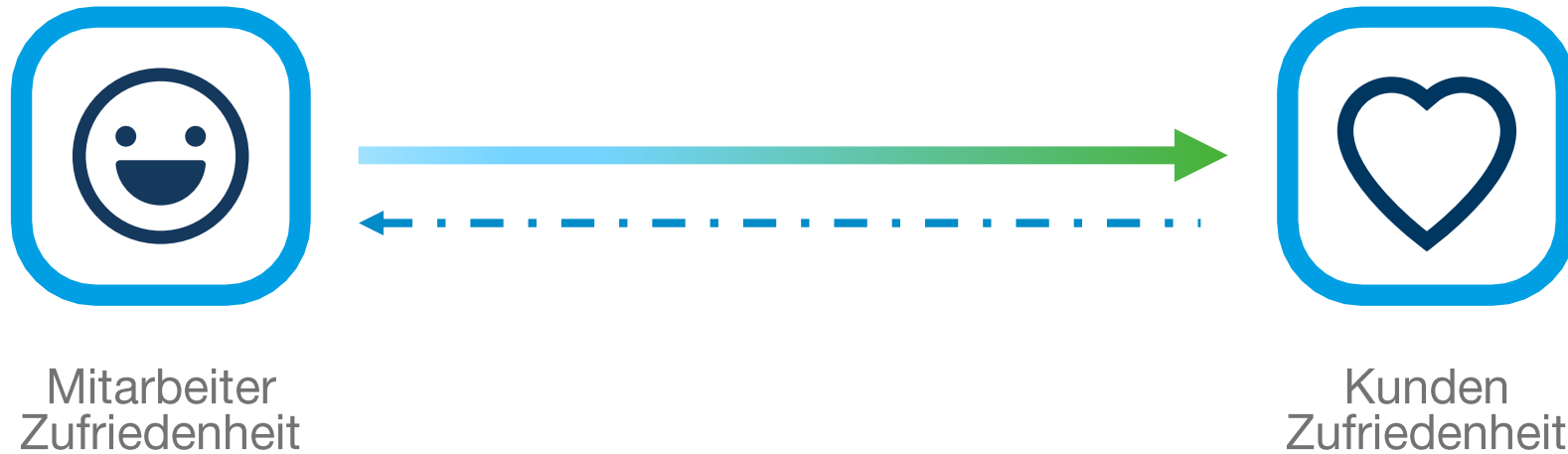
Nur mit vollständiger Kombination aus **flexibler Datenmodellierung, Workflows, BPMN Prozess-Engine** und **Künstlicher Intelligenz** wird eine **Hyperautomatisierung** von Prozessen erreicht!



Eskapaden im Prozessmanagement



Mitarbeiter-Zufriedenheit ist ein strategisches Asset in Service-Organisationen, um nachhaltig die Kundenzufriedenheit zu steigern



Die Einführung von Prozess-Workflows und fortschrittliche Technologien erfordert es immer die Menschen zu berücksichtigen die damit arbeiten (dürfen)!

Prozess-Eskapaden, die du (nicht) erleben willst



1. Eskapade: Berechtigungs-Dschungel im HR-Service

Wer darf was, wann und warum?



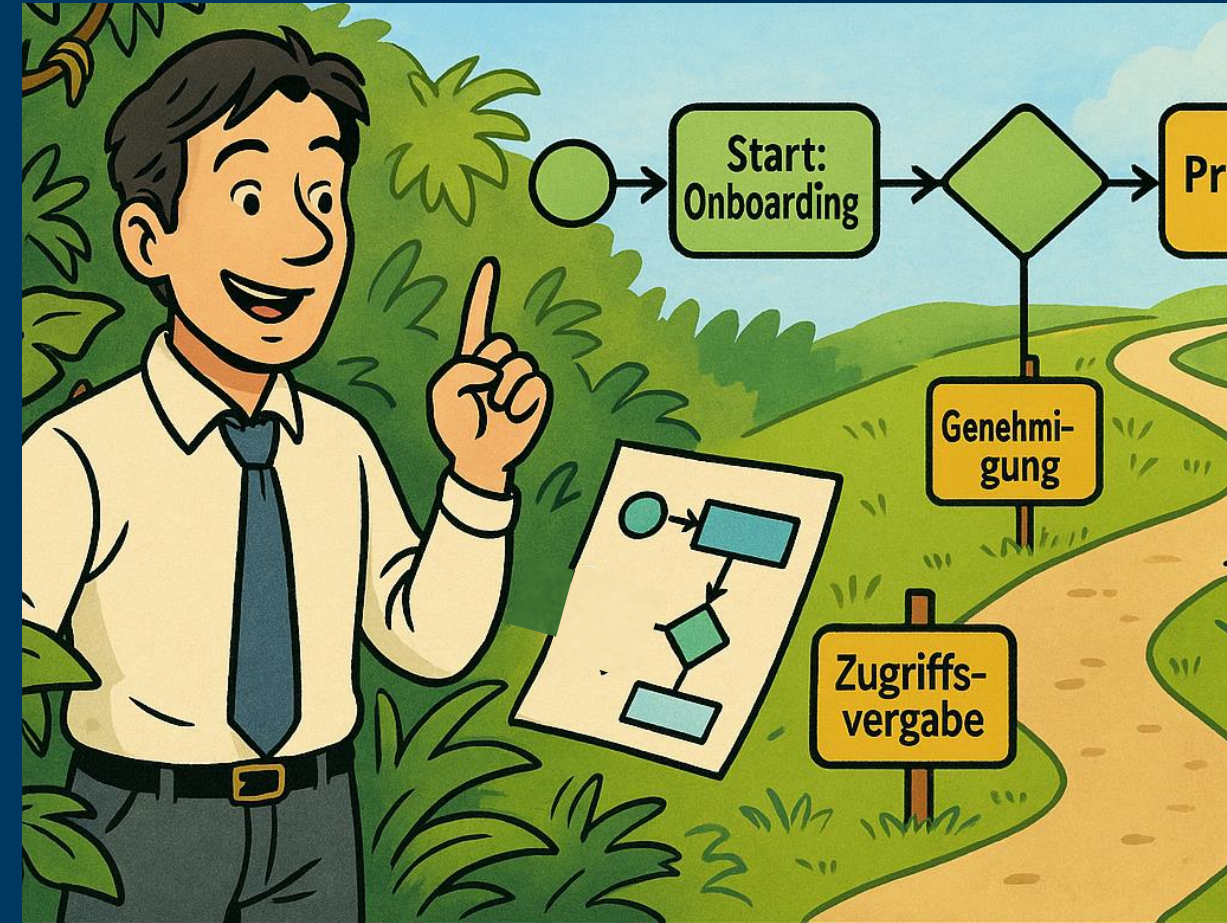


- Rollenwechsel ohne Rechtewechsel
- Zugriff auf vertrauliche Daten – ohne Notwendigkeit
- Keine zentrale Übersicht über Rechte & Rollen
- Fehlende Trennung von Verantwortlichkeiten
- Risiko: Datenschutzverstöße & Reputationsschäden

„Im Berechtigungs-Dschungel brauchst du mehr als nur einen Kompass – du brauchst ein Konzept.“

Mit strukturierten BPMN-Prozessen aus dem Dschungel – hin zur Klarheit

- Standardisierung statt Wildwuchs
- Rollen sind klar, Rechte ergeben sich logisch
- Prozesse werden sichtbar & prüfbar
- Mehr Transparenz für alle Beteiligten
- Basis für Automatisierung & Tool-Integration

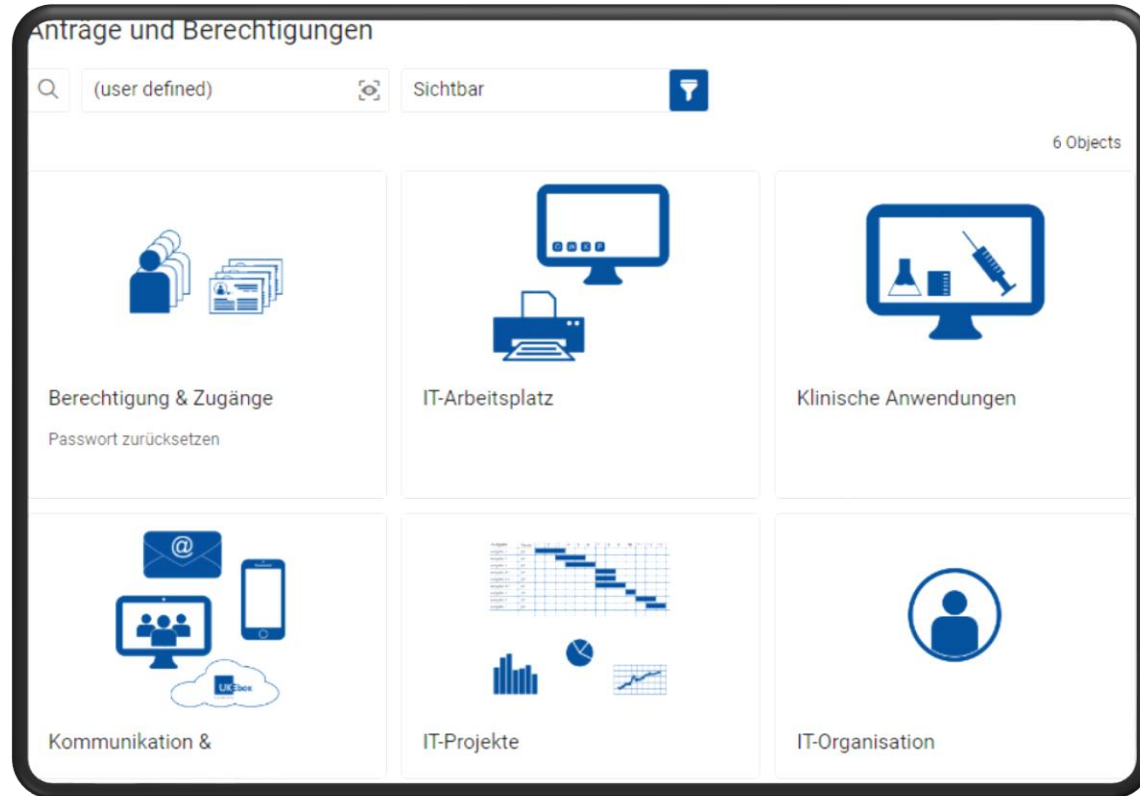




- Großes, deutsches Universitätsklinikum
- > 15.000 Mitarbeitende
- 40 Kliniken, in 13 interdisziplinären Zentren organisiert
- **Anforderung:** Berechtigungsanträge zentralisieren und automatisieren

„Ich habe das Formular ausgefüllt. Glaube ich.
Vielleicht war's auch das falsche.“

Aus dem Dickicht der Zugriffsrechte – ein Erfahrungsbericht aus der Praxis



Berechtigungsantrag

Besteller:
Tudor Marion, ,

Bestellung für:
Wacker Elsbeth, ,

Bitte wählen Sie die entsprechenden Ebenen aus:

Ebene 1:
Controlling

Ebene 2:
HNO

Neu hinzuzufügende Rechte

Unbegrenzt: ☒ Ja ☐ Nein

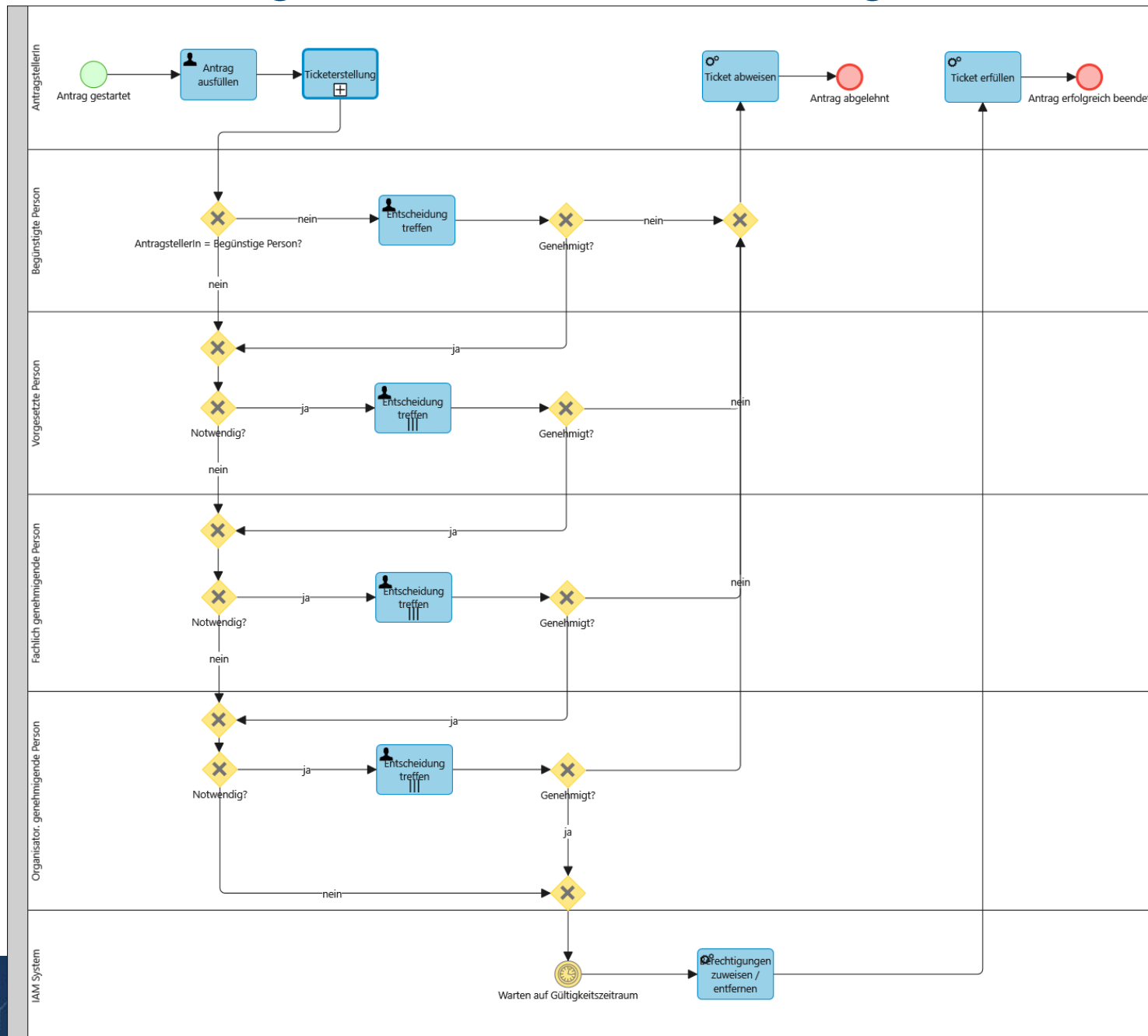
Verfügbar

Fachlicher Name der Rolle

Controlling in HNO

Auswahl bestätigen

Aus dem Dickicht der Zugriffsrechte – ein Erfahrungsbericht aus der Praxis





„Seit wir die Prozesse sauber modelliert haben, weiß endlich jeder, was er sehen darf – und was nicht.“

2. Eskapade: Bitte wenden! Ticket-Routing zwischen Irrläufern und Intelligenz

Erfahrungsbericht in einem HelpDesk Workflow





- > 3.800 neue Ticketanfragen pro Monat am zentralen IT Service Desk
- >60 Haupt-Ticket-Kategorien + jeweils Subkategorien
- >540 Servicekategorien mit zugeordneten Bearbeitern
- Erweiterung des Services für fach-spezifische Anfragen (z.B. Facility Management)

“Aufgrund unseres vielfältigen Produktportfolios ist unsere IT Landschaft mit fast 800 bereichsspezifischen Anwendungen sehr komplex!”

Kirsten Smit, Leitung Service Desk
AGRAVIS IT

Problemstellung: Auswirkung auf die Gesamtorganisation durch manuelle Workflowschritte in komplexer IT-Welt



Manuelle Ticket-Kategorisierung ist unproduktiv, fehleranfällig und benötigt viel Zeit



Unsicherheiten bei Bearbeitern, da jede Falsch-Kategorisierung zu längeren Prozess-Durchlaufzeiten führt (**“Ping-Pong-Effekt”**)

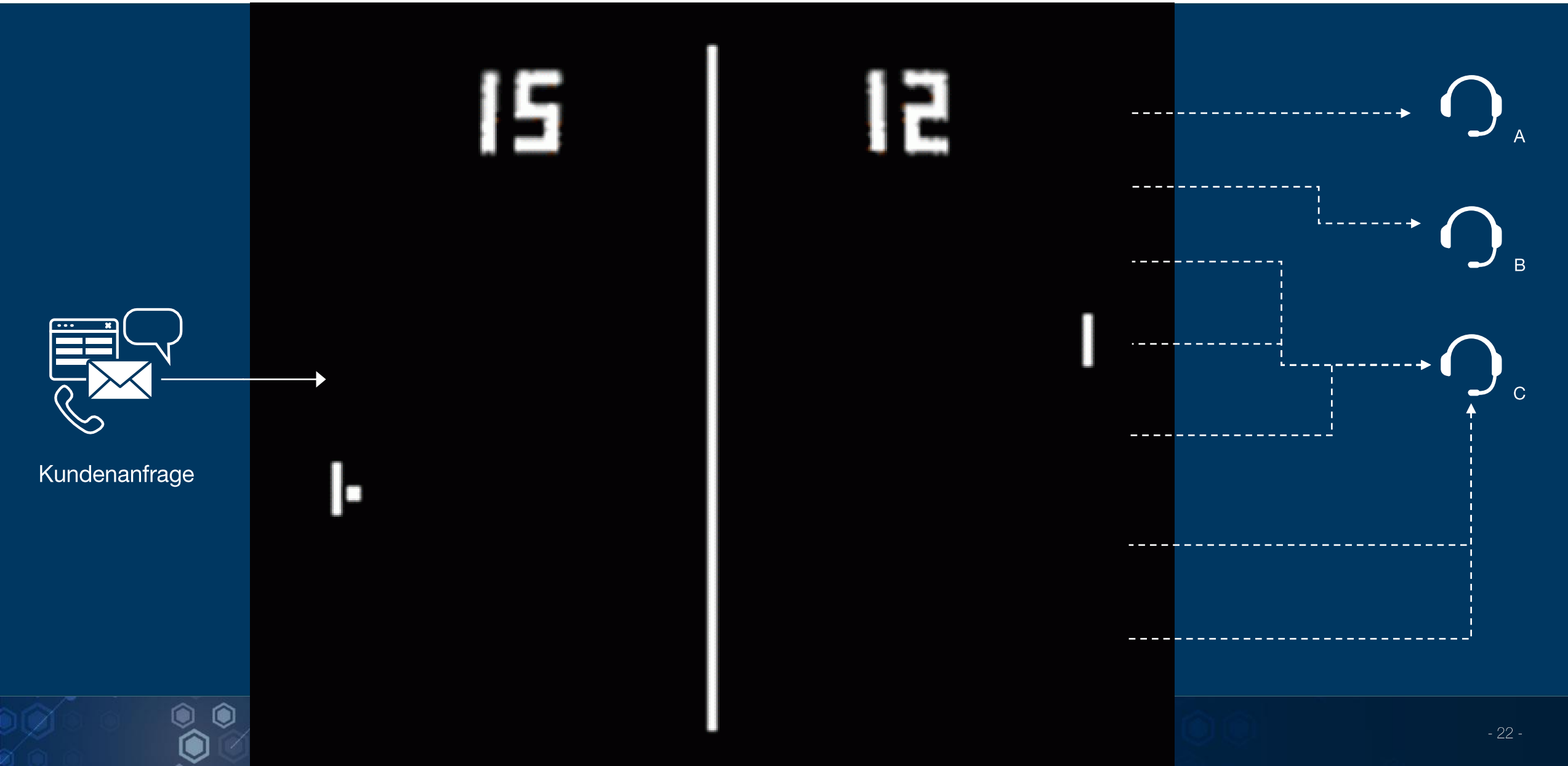


Inkonsistente Klassifizierungen beeinträchtigt den Mehrwert von jeglicher Daten-Analyse und den Effektivität von Verbesserungsprozessen

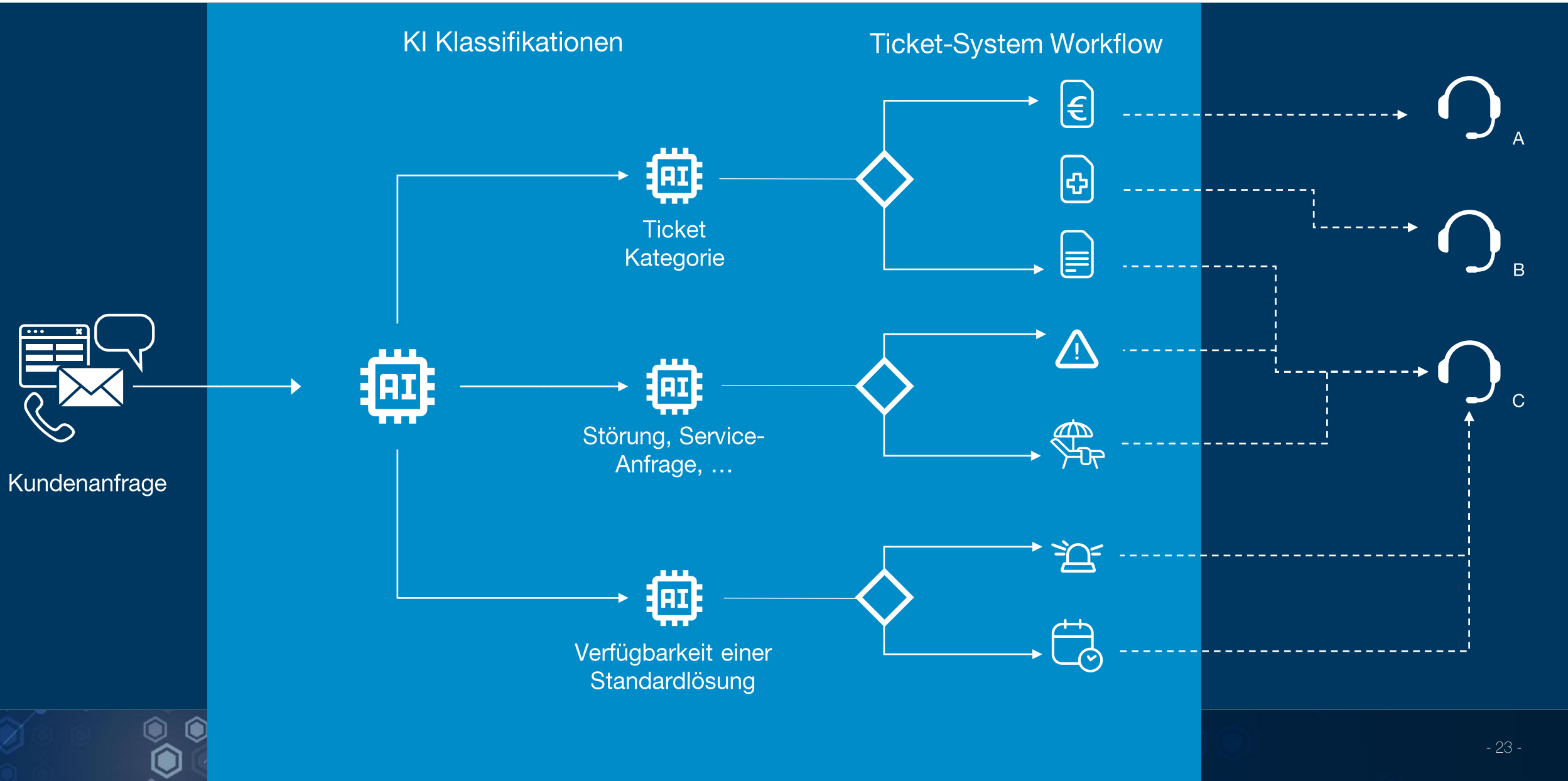


Tendenzielle Unzufriedenheit bei Mitarbeitern in der IT und bei Endanwendern

Problem: Ping-Pong-Effekt im Ticket-Workflow



Lösung: Einführung KI-Automation in Kombination zum Ticketsystem-Workflow



Sie haben Ihr Ziel <Mitarbeiterzufriedenheit> erreicht!



- ✓ Die Mitarbeiter haben die KI-Unterstützung voll akzeptiert und vertrauen auf ihre Ergebnisse.
- ✓ Tickets können nun im Service Desk schneller bearbeitet werden und erreichen sofort das richtige Team.
- ✓ Durch die genauere automatische Klassifizierung werden Verzögerungen durch falsches Routing erheblich reduziert.
- ✓ Fachfremde Facility Services-Tickets werden ebenfalls automatisch weitergeleitet, wenn Schwellenwerte der KI-Vorhersagen erreicht sind.

„Die KI übernimmt zeitraubende und eher monotone Aufgaben, damit wir die eingesparte Zeit für sinnvollere Themen nutzen können.“

„Erst wenn die KI mal nicht zur Verfügung steht, merkt man, wie hilfreich sie wirklich ist.“

„Der praktische Helfer!“

„Die KI hilft bei der Ticketbearbeitung und unterstützt bei der Vermeidung von Fehlleitungen.“

3. Eskapade: Helmpflicht im Bestellprozess

Die IT-Baustelle im Wandel





- Unübersichtliche Prozesswege
- Fehlende Transparenz
- Dokumentation? Fehlanzeige!
- Individuelle Workarounds
- Keine Anbindung von Drittsystemen

Der Weg aus dem Baustellen-Chaos – mit BPMN zur Klarheit

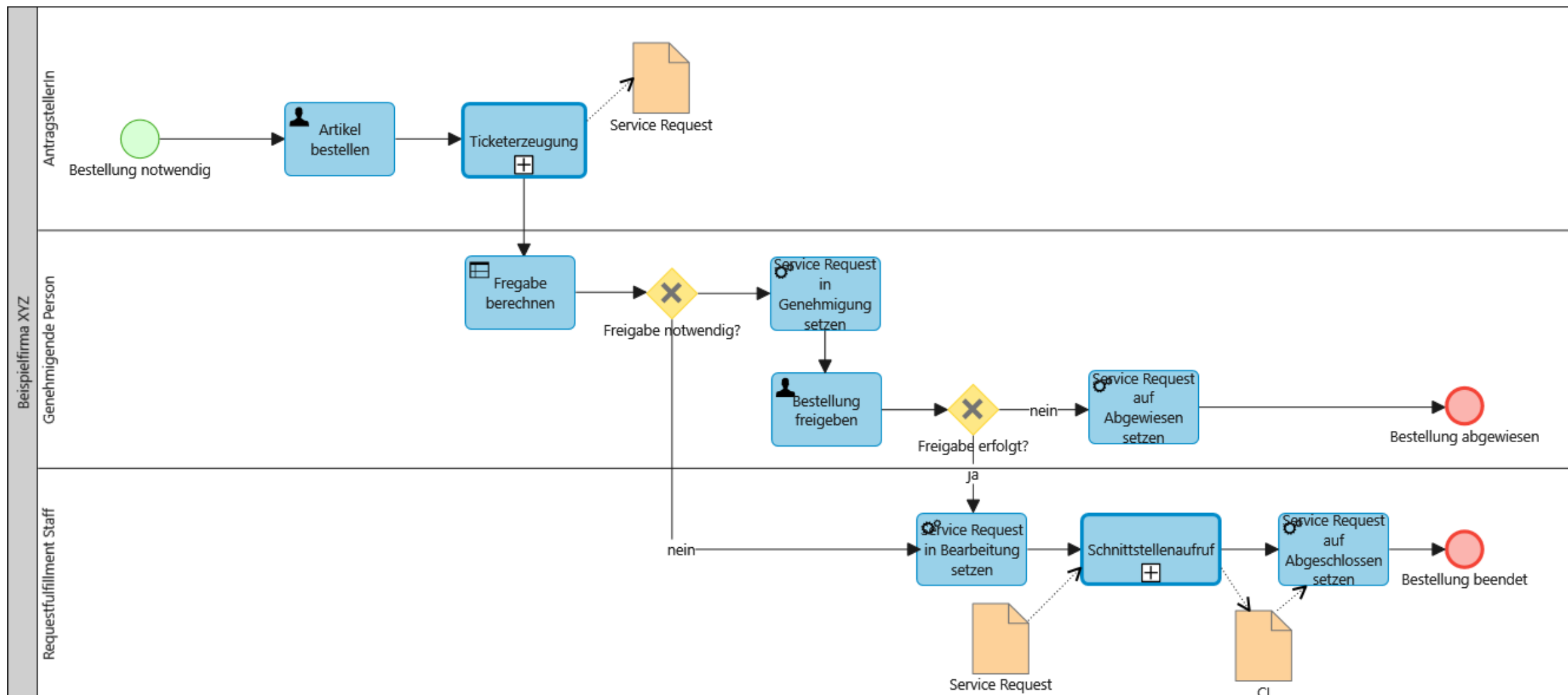
- BPMN als gemeinsamer Bauplan
- Klare Rollen und Zuständigkeiten
- Transparenz im Ablauf
- Automatisierung durch Systemanbindung
- Self-Service für Mitarbeitende

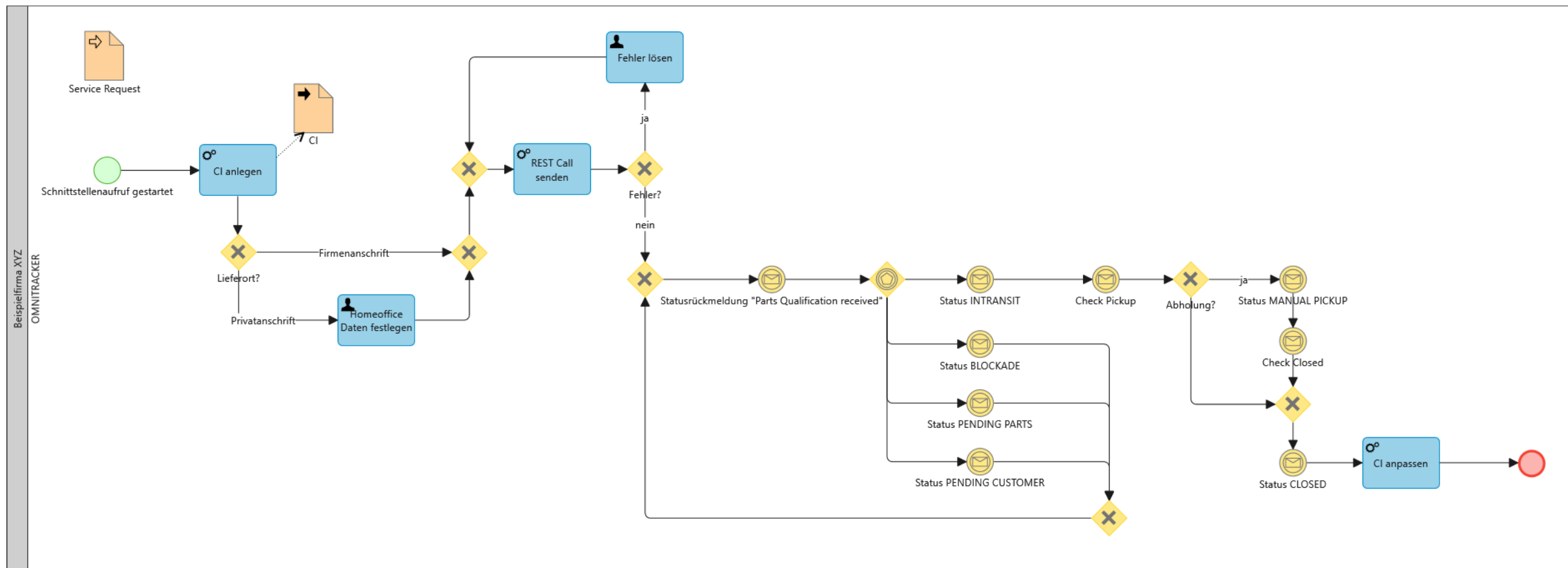


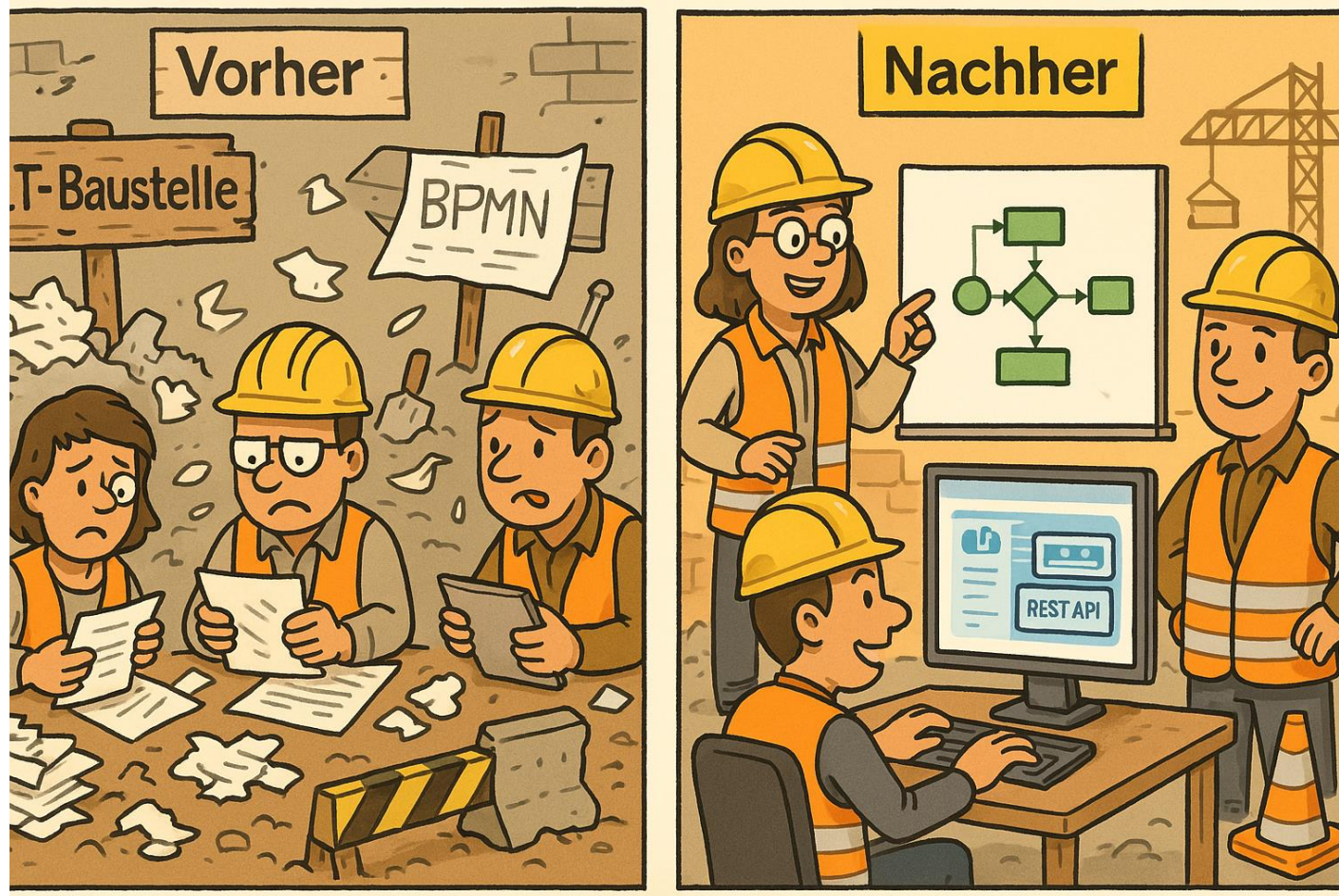


- Erfahrender Assetmanager innerhalb einer deutschen Bankengruppe, spezialisiert auf Sachwert-Investments wie Immobilien und erneuerbare Energien
- Ca 800 Mitarbeitende
- **Anforderung:** einheitlicher Bestellprozess inkl. Schnittstellenumsetzung für sämtliche Hardwareprodukte, die über den Dienstleister abgewickelt werden

Auf der IT-Baustelle – ein Erfahrungsbericht aus der Praxis







„Seit wir Prozesse mit Plan bauen, tragen wir Helme nur noch aus Stilgründen.“

Fazit





Sämtliche Bilder im Comicstil wurden mit Unterstützung von ChatGPT und KI-Bildgenerator erstellt.

Unternehmensdaten

Gründung 1995

in Privatbesitz

- unabhängig
- keine Investoren

stetiges Wachstum

- Umsatz > 27 Mio. €
- Mitarbeitende > 180
- Kundenbasis > 1000

Support und Entwicklung
vollständig in Deutschland

OMNINET-Partner in aller Welt



Wer wir sind

2025

30-jähriges Firmenjubiläum der OMNINET

2022

Zertifizierung nach ISO 27001

2020

Fusion mit der österreichischen
DESEO IT Services GmbH und Eingliederung
in die OMNINET Austria GmbH

2017

Zertifizierung nach ISO 9001

2009 bis heute

Kontinuierliches Wachstum
(Kunden, Partnerunternehmen & Personal)

2006

Gründung der OMNINET Technologies NV in Belgien

2005

Erste OMNINET Customer Days

2005

Gründung der OMNINET Austria GmbH

2005

Gründung der OMNINET GmbH (Schweiz)

1995

Gründung der OMNINET



UNTERNEHMENSGRUPPE

Wir sind ein familiengeführtes
Unternehmen mit Hauptsitz in
Eckental bei Nürnberg mit 180
Mitarbeitenden.



PORTFOLIO

Das Business Process Ecosystem
OMNITRACKER ist eine modulare
Software-Komplettlösung für
digitale Abläufe im IT- und Non-
IT-Umfeld.



BRANCHE

Unsere Software-Lösung
OMNITRACKER wird in
sämtlichen Wirtschaftszweigen
und Unternehmensgrößen
eingesetzt: vom Mittelständler bis
zum Global Player.

Installierte Basis – mehr als 1.000 OMNITRACKER-Systeme



UMSATZ

Unsere wirtschaftliche
Entwicklung zeigt kontinuierlich
und kontrolliert nach oben.
Wir erzielen einen Jahresumsatz
von mehr als 27 Mio. Euro.



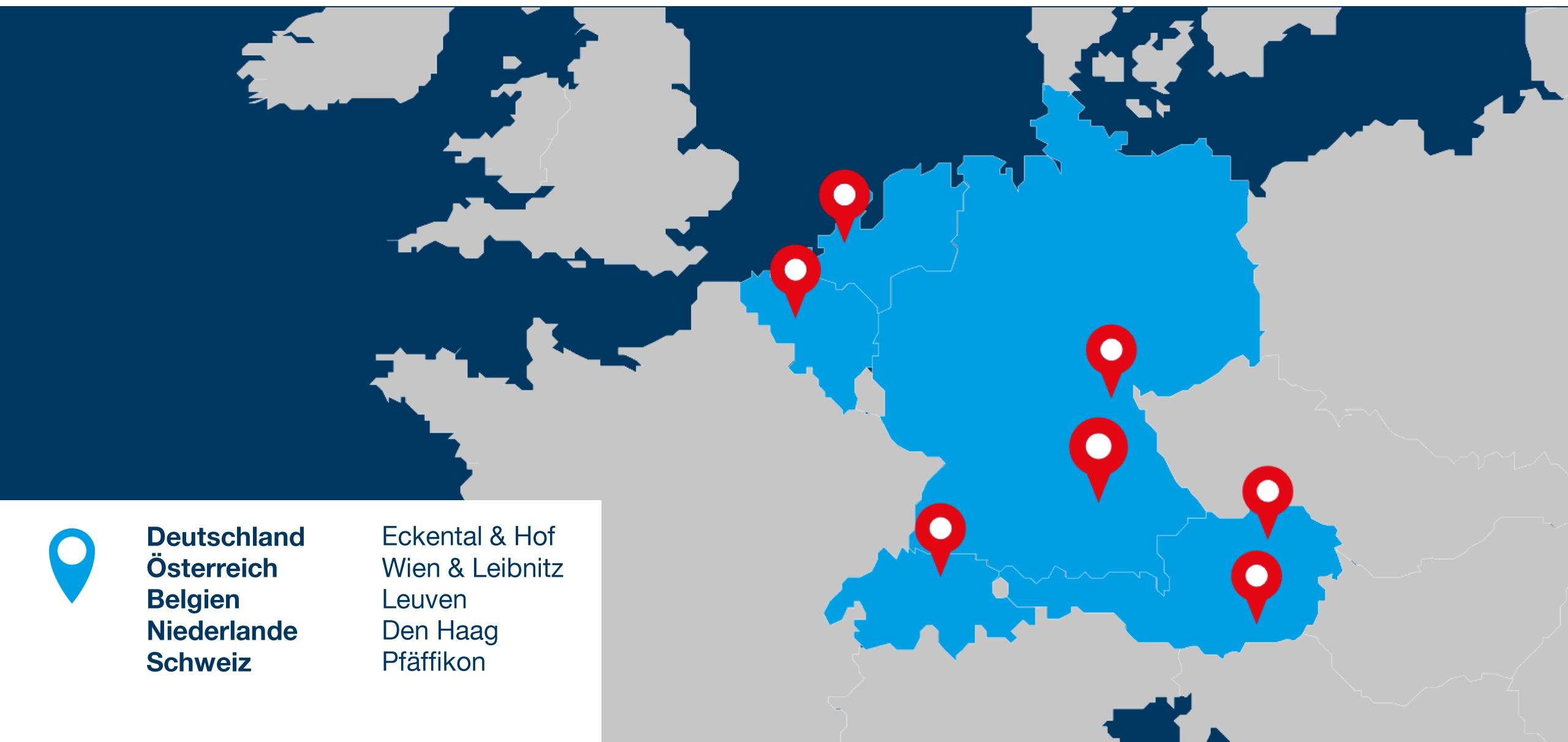
SERVICES

Als Partner für Digitalisierung
haben wir Kunden mit unseren
Softwareprodukten und unserem
Knowhow bereits bei Hunderten
Consulting-Projekten begleitet.



MARKT

Der Kernmarkt liegt in der
DACH- & Benelux-Region mit
über 700 Kunden. Seit 20 Jahren
sind OMNINET-Tochterfirmen
auch außerhalb von Europa
ansässig.



Deutschland
Österreich
Belgien
Niederlande
Schweiz

Eckental & Hof
Wien & Leibnitz
Leuven
Den Haag
Pfäffikon

OMNINET

90542 Eckental | Deutschland
sales@omninet.de



OMNINET GmbH

8808 Pfäffikon | Schweiz
sales@omninet.ch



OMNINET Technologies NV/SA

3018 Leuven | Belgien
sales@omninet.be



OMNINET Nederland

2517 JK Den Haag | Niederlande
sales@omninet.nl



OMNINET Austria GmbH

1200 Wien & 8430 Leibnitz | Österreich
sales@omninet.at



Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit.

Gerne beantworten wir Ihre Fragen.

