



## Case Study

Prozessmanagement im  
Lebensmittelhandel



## Neues Prozessportal erhöht die Flexibilität des Prozessmanagements und erleichtert das Erheben von Qualitätskennzahlen

Die Einführung der BIC Plattform bei der EDEKA Handelsgesellschaft Südwest mbH (EDEKA Südwest) mit Sitz in Offenburg zeigt, wie man die Transparenz der Abläufe im Unternehmen kontinuierlich verbessern, Verantwortlichkeiten klar definieren und diese im Anschluss optimieren kann.

### ZIELE DER IMPLEMENTIERUNG EINER NEUEN PROZESS-MANAGEMENT-SOFTWARE

Ziel des Projektes war es, die methodische und technische Unterstützung der bei EDEKA Südwest eingesetzten Vorgehensweise zur Analyse und Optimierung von Prozessen (z.B. Prozesszeiten und -kosten) zu verbessern und eine schnellere Identifizierung und Umsetzung von Optimierungspotenzialen zu ermöglichen. Dazu sollte das bei Edeka Südwest vorhandene Geschäftsprozessmanagement, welches auf MS Visio und Excel Tabellen basierte, mithilfe einer modernen datenbankgestützten Plattform optimiert werden.

Ein wesentlicher Bestandteil des Projektauftrages war es, die bestehende Modellierung möglichst einfach auf eine neue technologische Basis zu überführen. Weiterhin mussten moderne Auswertungsverfahren auf Basis der zukünftig datenbankgestützten Inhalte entwickelt und implementiert werden. Im Besonderen handelte es sich um die Einführung einer modernen Prozesskennzahlenrechnung.

### AUSGANGSSITUATION

Das bisherige Tool der EDEKA Südwest erzeugte hohen manuellen Aufwand in der Pflege und Verwaltung der rund 1.800 Prozesse. Die Navigation erfolgte dabei über verschiedene Ebenen und erforderte, u.a. aufgrund einer begrenzten Suchfunktion, viel Detailwissen. Weiterhin waren die Auswertungsmöglichkeiten der Prozesse begrenzt bis nicht vorhanden und Weiterentwicklungsmöglichkeiten waren ebenfalls ausgereizt.

Das neue EDEKA Südwest Prozessportal sollte ein intranet-basiertes Portal sein, welches auf Dokumenten, Prozessen, IT-Systemen und relevanten Verantwortlichkeiten der EDEKA Südwest aufgebaut ist. Jeder Mitarbeiter sollte in der Lage sein, auf seine Prozesse und Arbeitsmittel zuzugreifen.

### UMSETZUNG

Zum Projektbeginn wurden rund 1.800 Prozessdiagramme teilautomatisiert von MS Visio nach BIC Design übernommen. Durch diese teilautomatisierte Übernahme wurden ca. 750 Arbeitsstunden eingespart.

Thomas Fesenmeier, Geschäftsbereichsleitung Organisation, EDEKA Handelsgesellschaft Südwest mbH

„Uns hat der modulare Aufbau und der ganzheitliche Ansatz der BIC Plattform überzeugt. Alle Phasen des BPM-Lebenszyklus werden unterstützt, so dass wir die BIC Plattform flexibel gemäß unseren Anforderungen erweitern können. Zudem wissen wir die vertrauensvolle Zusammenarbeit mit der GBTEC zu schätzen. Vom ersten Tag an haben wir es nicht mit einem Lieferanten, sondern mit einem auf langfristige Zusammenarbeit orientierten Partner zu tun gehabt. Die dynamische Weiterentwicklung der BIC Plattform gibt uns zudem die Sicherheit, jederzeit die state-of-the-art BPM Plattform im Einsatz zu haben.“

Der modulare Aufbau der BIC Plattform ermöglicht den stufenweisen Ausbau der Lösung. Die EDEKA Handelsgesellschaft Südwest mbH setzt die folgenden Module ein:

**BIC Design**

**BIC Portal**

**BIC Document**



Im Rahmen jedes Arbeitsauftrages zur Prozessfassung wurden Prozessziele individuell quantitativ und qualitativ definiert und festgelegt. Die Festlegung erfolgte flexibel in Abhängigkeit von der konkreten Prozesssituation. Beispielsweise werden Bearbeitungs- und Liegezeiten zu ausgewählten Prozessen erfasst, mit ihren SOLL-Daten verglichen und einer speziell für EDEKA Südwest erstellten Analysekomponente bewertet.

#### **UNTERSTÜTZUNG BEI DER UMSETZUNG DER UNTERNEHMENSSTRATEGIE**

Das Projekt unterstützt die Unternehmensstrategie, in dem es Optimierungen quantifizierbar, Varianten vergleichbar und Best-Practice-Prozesse einfach erkennbar und wiederholbar gestaltet. Auf Basis der durchgeführten Prozessmodellierung werden Einsparungen sichtbar und die Kosten-Nutzen-Betrachtung ausgewählter Prozesse rückt in den Fokus. Die Möglichkeit, Alternativen bei der Veränderung von Prozessen bei EDEKA Südwest auf Basis von Prozessszenarien einfach bewerten und kommunizieren zu können, runden das Bild ab.

Die Navigation durch das neue Prozessmodell erfolgt über Ebenen. Sie basiert auf einem hierarchischen Mehr-Ebenen-Modell, das die Prozesse immer weiter detailliert.

Die unterschiedlichen Sichten zum Einstieg in das Portal (Prozesssicht, Unternehmensstrategie, Organigramm, Dokumente und Rollen) ermöglichen eine intuitive Bedienung. Desweiteren ist durch eine anwenderfreundliche Darstellung ein guter Überblick der einzelnen Prozesse im Prozesshaus gegeben.

Prozesse lassen sich zudem auch als Handbücher ausgeben, um z.B. in Besprechungen verfügbar zu sein.

#### **FAZIT UND NUTZEN**

In dem Projekt wurde mit der BIC Plattform ein zukunftsweisendes und funktionales System bei EDEKA Südwest eingeführt. Es erfüllt die gestellten Anforderungen und erzeugt sehr viel positive Resonanz bei den verschiedenen Anwendergruppen. Mit BIC Plattform wurde eine Informationsplattform geschaffen, welche die Qualität in den Arbeitsabläufen und -prozesse nachhaltig steigert und für alle Beteiligten einen hohen Nutzen bereitstellt:

- Prozesse sind jederzeit in der gültigen Version verfügbar und bilden die Basis für Optimierungen
- Prozessschnittstellen sind festgelegt und Übergabepunkte definiert
- Verantwortlichkeiten sind klar geregelt und für die Nutzer des Prozessportals ersichtlich
- Nutzer des Prozessportals können sich aktiv mit Vorschlägen am kontinuierlichen Verbesserungsprozess beteiligen



## **DIE ORGANISATIONEN**

### **EDEKA HANDELSGESELLSCHAFT MBH**

EDEKA Südwest ist, bezogen auf das Absatzgebiet (Baden-Württemberg, Rheinland-Pfalz und Saarland sowie Teile Hessens und Bayerns), einer der größten Lebensmittelhändler. Gemeinsam mit etwa 540 selbständigen Kaufleuten betreibt die EDEKA Südwest rund 1.400 Märkte der Vertriebslinien EDEKA, E center, ...nah und gut, Union SB, Marktkauf und Treff 3000. Darunter sind sowohl Nachbarschaftsmärkte bis hin zu großen SB-Warenhäusern mit einer Verkaufsfläche von über 6.000 Quadratmetern und einem Angebot von mehr als 50.000 Artikeln.

Mit Offenburg, Ellhofen, Balingen, Heddesheim und St. Ingbert verfügt EDEKA Südwest insgesamt über fünf Logistikstandorte mit etwa 220.000 Quadratmetern Lagerfläche. Zu den eigenen Produktionsbetrieben gehören mehrere Fleisch- und Backbetriebe, ein Weinkeller, ein Großhändler für Fisch und Meeresfrüchte und ein Mineralbrunnen. Auch für diese Produktionsbetriebe gilt: Strenge Kontrollen und ein zertifiziertes Qualitätsmanagement sind selbstverständlich.

### **GBTEC SOFTWARE + CONSULTING AG**

Die GBTEC Software + Consulting AG ist Spezialist für Business Process Management und IT Management. Das Unternehmen vereint Beratung und Softwareentwicklung erfolgreich unter einem Dach. Mit der BIC Plattform bietet GBTEC ein innovatives und leistungsstarkes BPM-Tool zur Optimierung von Prozessen und IT-Systemen an und berät führende Unternehmen und die Öffentliche Verwaltung. Wir verstehen uns als zuverlässiger Lieferant von praxiserprobten Lösungen und Dienstleistungen. Innovationskraft ist dabei ein wichtiger Treiber, um unseren Kunden auch in Zukunft einen Mehrwert bieten zu können. Wir sind bereit für unsere Leistungen und Ergebnisse Verantwortung zu übernehmen und in die Zukunft des BPM zu investieren.



GBTEC Software + Consulting AG  
Universitätsstraße 142 | D-44799 Bochum  
Tel.: +49 (234) 97645-100  
Fax: +49 (234) 97645-101  
info@gbtec.de | www.gbtec.de