

Bachelor-Thesis Wirtschaftsingenieur | Innovation Untersuchung des Optimierungspotenzials unternehmensweiter Prozesse zur Erhöhung der Mitarbeiterzufriedenheit und Steigerung der Qualität

Purpose

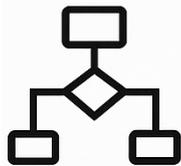
Die first frame networkers AG – ein Schweizer IT-Dienstleister im Wandel zum Managed-Service-Provider – will ihre internen Abläufe vereinheitlichen und beschleunigen. Obwohl Richtlinien und Prozesshandbücher existieren, erleben Mitarbeitende den Alltag oft als umständlich und wenig transparent. Diese Lücke zwischen „Soll“ und „Ist“ bremst Wachstum und Servicequalität.

Ziel dieser Bachelorarbeit ist es, ein übertragbares Optimierungsmodell zu entwickeln, das Prozessbeschreibung, Rollenklarheit und Tool-Unterstützung in einem schlanken End-to-End-Rahmen bündelt. Mithilfe von Umfragen, Interviews und Datenanalysen werden kritische Pain-Points identifiziert, anschliessend in praxistaugliche Leitlinien, visuelle Prozesslandkarten und Kennzahlendashboards übersetzt und in einem Pilotteam erprobt. Das Ergebnis ist ein klar strukturierter Ansatz, der Effizienz, Transparenz und Mitarbeitendenzufriedenheit nachweislich erhöht.

Angewandte Kompetenzen



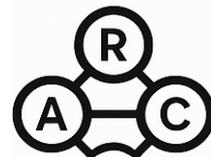
Mitarbeiter-Interviews



BPMN-Prozessmodellierung



Stragische Entwicklung



Methodentriangulation

Der ADR-Zyklus bildet das methodische Gerüst dieser Studie. Interviews mit Mitarbeitenden, strukturierte Konkurrenzanalysen sowie die BPMN-Modellierung der Kernprozesse flossen – ergänzt durch Kennzahlenauswertung und RACI-Schärfung – in ein anpassbares Optimierungsframework für die first frame networkers AG, nun schrittweise unternehmensweit ausgerollt wird und messbare Effizienzgewinne verspricht.

Resultate

Die Arbeit liefert eine validierte Kosten-/Nutzen-Abschätzung, eine realistische Ressourcenplanung sowie ein schlankes, detaillierteres Optimierungsmodell für die internen Serviceprozesse. Die daraus abgeleiteten Empfehlungen versetzen die first frame networkers AG in die Lage, Effizienz und Transparenz messbar zu steigern und den weiteren Ausbau ihrer Managed-Service-Strategie fundiert zu steuern.