



## Prozessorientierte Software-Dokumentation

### Kroschke Gruppe

#### **Das Unternehmen:**

Von 1957 bis heute gelang Kroschke die Expansion von der einfachen Prägestelle zum Marktführer bei nicht-technischen Dienstleistungen rund ums Kraftfahrzeug. Mit rund 1.300 Mitarbeitern und deutschlandweit 500 Standorten ist Kroschke immer präsent und nah bei den Kunden.

Die Christoph Kroschke GmbH bietet ihre Dienstleistungen hauptsächlich Autohäusern, Unternehmen mit Fuhrpark und Privatpersonen an. Die 1998 gegründete DAD Deutscher Auto Dienst GmbH ist ein Tochterunternehmen der Christoph Kroschke GmbH. Als Spezialist für individuelle Prozesslösungen rund um Fahrzeugflotten konzentrieren sich die Leistungen des DAD auf die komplexen Prozesse von der Fahrzeugauslieferung bis zur Stilllegung.

**Projekt:** Geschäftsprozesse effizienter gestalten mit Dokumentationen

**Autoren:** 12

**Module:** Dokumentation, Testmodus

**Lerneinheiten:** 50

**Fokus:** Zeitnahe Erstellung von Dokumentationen komplexer IT-Prozesse

### Mit einem Klick Dokumentationen erzeugen

#### **Die Herausforderung**

In vielen Unternehmen fristet die Dokumentation von IT-Strukturen, Prozessen und Regeln noch immer ein Schattendasein. Für Dokumente gibt es häufig weder Richtlinien noch andere verbindliche Vorgaben, oder es fehlt schlicht und ergreifend das Know-How zur Erstellung von Dokumentationen. Auch Zeit- und Kostenaspekte können Gründe dafür sein, warum die Geschäftsleitung darauf verzichtet. Tritt jedoch eine Störung oder gar ein Notfall ein oder verlässt ein wichtiger IT-Mitarbeiter das Unternehmen, kann die Situation sehr kritisch werden.

Bereits 2006 war das Thema Software-Dokumentation für die Christoph Kroschke GmbH aktuell, da das Unternehmen vor der Aufgabe stand, die Betriebsstruktur zu optimieren und die Kundenbindung zu verbessern. Zu diesem Zeitpunkt wurden in neun großen Niederlassungen die Betriebsprozesse über eigenentwickelte Applikationen abgebildet, die in die SAP-Lösungen integriert wurden.

Die optimale Betreuung und Weiterentwicklung der IT-Landschaft stellte das Unternehmen allerdings vor große Herausforderungen: Die Anwender sahen sich bedingt durch die Komplexität der Anwendungen häufig mit technischen Fragestellungen und Problemen konfrontiert, zu deren Lösung ihnen in der Regel zum einen die nötige Zeit fehlte. Zum anderen wurden sie dadurch an einer effizienten Ausübung ihrer Aufgaben gehindert.

Daher beschloss die Christoph Kroschke GmbH, mit Hilfe von innovativer Technik eine nachvollziehbare Dokumentation der IT-Prozesse und Systeme zu erstellen, um den Usern den Umgang mit den in dem Unternehmen genutzten Applikationen zu erleichtern.

#### **Die Lösung**

Nachdem der Leiter der IT-Entwicklung der Christoph Kroschke GmbH die Technologie der datango AG auf der CeBIT zum ersten Mal live sah und parallel dazu noch zwei andere Tools testete, entschied er sich letztendlich für die datango performance suite (dps). Sie überzeugte unter anderem durch ihre einfache und intuitive Bedienung, die schnelle Aufzeichnung und die Möglichkeit, Inhalte zu editieren und an das Unternehmen anzupassen. Allerdings waren nicht nur diese technischen Aspekte die entscheidenden Kriterien für die Zusammenarbeit, sondern auch der persönliche Kontakt zu den Mitarbeitern.



## Prozessorientierte Software-Dokumentation

Die Dokumentation wird automatisch von der dps erzeugt und von der Kroschke GmbH in den Ausgabeformaten MS Word oder Power Point genutzt. Danach werden diese Inhalte von den Mitarbeitern weiterbearbeitet. Verschiedene Abteilungen wie die IT, Finanzen/Buchhaltung, HR, Vertrieb und der Einkauf nutzen die Dokumentationen sowohl für SAP als auch für die Applikationen im internen Unternehmensportal.

Neben den Dokumentation wird bei der Christoph Kroschke GmbH auch der Test-Modus verwendet, der bei internen Betriebspräsentationen benutzt wird, um das System in Form einer Demonstration vorzuführen, ohne das eigentliche System verwenden zu müssen (auch Offline-Nutzung ist möglich).

### Das Ergebnis

Die Christoph Kroschke GmbH plant und dokumentiert nun ihre Geschäftsprozesse mit der dps und kann seither organisatorische Details strukturierter sammeln, einfacher kommunizieren und Ergebnisse übersichtlicher dokumentieren. „Die dps bietet ein hervorragend intuitives Handling. Selbst Leute, die diese Software neu kennenlernen, kommen damit schnell klar“, resümiert Torben Lange. Spaß macht Herrn Lange vor allem die unkonventionelle und intuitive Arbeitsweise mit der Software.

Der Entwicklungsleiter ist sehr zufrieden damit, dass die Mitarbeiter der Christoph Kroschke GmbH jetzt dazu in der Lage sind, zeitnah Dokumentationen zu erstellen. Das Ergebnis nach vier Jahren Zusammenarbeit bestätigt seinen ersten Eindruck, und das Unternehmen lobt datango für die professionelle, schnelle und positive Zusammenarbeit.

Mit dem Einsatz der dps realisierte die Christoph Kroschke GmbH eine enorme Zeiteinsparung bei der Planung und Dokumentation komplexer Geschäftsprozesse. Innerhalb von 1,5 Jahren hat das Unternehmen 19.000 € eingespart und somit den prognostizierten ROI erreicht.

### Die Zukunft

Das Unternehmen nimmt sich vor, in Zukunft auch andere Unternehmensbereiche effizienter zu gestalten. Eine der primären Aufgaben des Unternehmens besteht demzufolge darin, die Weiterführung des Kassensystems zu gewährleisten. Geplant ist, weitere 400 elektronische Kassensysteme zum Einsatz zu bringen. Damit werden alle Standorte elektronisch angebunden und im Rahmen dieses Projektes steht die Überlegung an, auch dafür die dps einzusetzen.

### datango AG

*Die 1999 gegründete datango AG mit Hauptsitz in Berlin ist einer der Technologieführer für die Bereiche Navigation, Dokumentation, Prozessautomatisierung, E-Learning und Electronic Performance Support. Die datango performance suite unterstützt Unternehmen durch die gezielte Qualifizierung von Mitarbeitern beim schnellen Rollout und reibungslosen Betrieb von Enterprise-Applikationen. Die Software-Lösungen zeichnen sich aus durch die Navigationshilfe im Live-System, die automatische Erstellung von Dokumentations- und Schulungsunterlagen, Software-Simulationen und E-Learning-Sequenzen. So ermöglicht datango die Reduktion von Fehleingaben und Support-Kosten bei erhöhter Nutzerakzeptanz. Der Kundenstamm besteht aus mittelständischen und großen international renommierten Unternehmen wie Bosch, BayerSchering Pharma, UBS, SPAR, s. Oliver und Heraeus.*