

DER INFORMATIONSDIENSTLEISTER FÜR BOSCH

ZENTRALBEREICH INFORMATIONSVERARBEITUNG (CI – CORPORATE SECTOR INFORMATION SYSTEMS AND SERVICES)

In der Robert Bosch GmbH bündelt der Zentralbereich Informationsverarbeitung konzernweit die IT-Aktivitäten. Mehr als 2.900 Mitarbeiter stellen sicher, dass die über 150.000 Anwender in der Bosch-Gruppe ihre Arbeit mit optimaler IT-Unterstützung verrichten können.

Dazu betreibt der Zentralbereich nicht nur die Rechenzentren von Bosch, sondern entwickelt eigene Anwendungen, führt weltweit Standard-Applikationen wie beispielsweise SAP R3 ein oder betreut, unter Einbeziehung von Informationssicherheit und Datenschutz, die Desktop-Anwendungen.



BOSCH

Technik fürs Leben

Unternehmen:

Robert Bosch GmbH

Abteilung:

Corporate Sector Information Systems and Services/Continuous Improvement Process (CI/CIP)

Aufgabe:

CI/CIP leistet u.a. einen wichtigen Beitrag zur Umsetzung der CI-Vision, -Mission, -Ziele und -Strategie durch Optimierung des Kommunikations- und Informationsprozesses. CI/CIP ist verantwortlich für die Zielentfaltung innerhalb von CI und treibt den stetigen Verbesserungsprozess voran.

Ergebnis:

Zielgerichtete Arbeitsabläufe, zielgerichtete Kommunikation, zufriedene interne Kunden und Mitarbeiter.

Web:

www.bosch.com

IMMER BESSER

Internationale IT- Aktivitäten sind vielschichtig und entsprechend anspruchsvoll. Um eine optimale Qualität zu gewährleisten, wird der Zentralbereich Informationsverarbeitung durch die CI Abteilung Continuous Improvement Process (CIP) unterstützt. Zu deren Aufgaben gehört die Unterstützung bei der Verbesserung bestehender und der Implementierung neuer Prozesse sowie die Unterstützung bei der Umsetzung von Veränderungsvorhaben.

Verantwortlich für den kontinuierlichen Verbesserungsprozess ist Ilja Ohliger, Abteilungsleiter CI/CIP: »Verbesserungsprozesse sind Lernprozesse. Und wer lernen will, braucht Feedback.« Deshalb führt CI/CIP hierzu regelmäßige Evaluationen durch. Seit 2002 hat das Unternehmen dazu die Online-Befragungsoftware »Inquery« der Firma Inworks im weltweiten Intranet installiert. »Von unseren Kunden, den Anwendern im Bosch-Konzern, wollen wir beispielsweise wissen, ob der Support stimmt, die Seminare den erwarteten Erfolg bringen oder die Informationen über neue Applikationen rechtzeitig und umfassend waren«, erklärt Ilja Ohliger.

ZUFRIEDENHEIT STEIGERN

Eines der Ziele des »Continuous Improvement Process« ist es, das Potenzial der Geschäftsprozesse auszuschöpfen, beispielsweise indem die Mitarbeiter die gesamte Kommunikationsinfrastruktur mit allen zur Verfügung stehenden Möglichkeiten nutzen oder Prozesse in der IT-Implementierung rationalisiert werden. Darüber hinaus soll vor allem die Zufriedenheit systematisch verbessert werden. So befragt Ilja Ohliger mit seinem Team gezielt Kunden und Mitarbeiter. »Wichtig ist uns, dass wir unsere Informations- und Kommunikationsprozesse im Bereich CI effektiv und zur vollsten Zufriedenheit der Anwender gestalten können, indem wir den Feedbackprozess leben.«

Dabei werden die weltweiten Befragungen webbasiert durchgeführt. Besonderen Wert legt CI/CIP darauf, dass Befragungen hundertprozentig anonym sind und alle Sicherheitskriterien der Robert Bosch GmbH erfüllt werden. Schließlich brauchen nicht nur IT-Anwendungen und Prozesse Akzeptanz, sondern auch der Feedbackprozess selbst. Und die ist da. Das zeigen kurzfristige Evaluationen, hohe Rückläufe und schnelle Ergebnisse. Gute Voraussetzungen für einen kontinuierlichen Verbesserungsprozess.

WARUM INWORKS?

Die Robert Bosch GmbH arbeitet mit Inworks, weil

- ▶ die Software Inquiry eine hohe Funktionalität bei leichter Nutzbarkeit bietet
- ▶ Inquiry stabil und zu 100 Prozent verlässlich läuft und dabei schnell und flexibel ist
- ▶ alle Sicherheitsanforderungen der Robert Bosch GmbH in vollem Umfang erfüllt werden
- ▶ Inquiry die IT-Landschaft gut ergänzt und dank Unicode weltweit einsetzbar ist
- ▶ der Service von Inworks vorbildlich ist.



UNTERNEHMEN

Die Bosch-Gruppe ist ein international führendes Technologie- und Dienstleistungsunternehmen. Mit Kraftfahrzeug- und Industrietechnik sowie Gebrauchsgütern und Gebäudetechnik erwirtschafteten rund 260 000 Mitarbeiter im Geschäftsjahr 2006 einen Umsatz von 43,7 Milliarden Euro. Die Bosch-Gruppe umfasst die Robert Bosch GmbH und ihre rund 300 Tochter- und Regionalgesellschaften in über 50 Ländern. Dieser weltweite Entwicklungs-, Fertigungs- und Vertriebsverbund ist die Voraussetzung für weiteres Wachstum. Bosch gibt mehr als drei Milliarden Euro pro Jahr für Forschung und Entwicklung aus und meldete für 2006 über 3 000 Patente weltweit an. Das Unternehmen wurde 1886 als »Werkstätte für Feinmechanik und Elektrotechnik« von Robert Bosch (1861-1942) in Stuttgart gegründet.

**Inworks GmbH, Hörvelsinger Weg 39, D-89081 Ulm,
Tel. +49 731 93807-0, E-Mail: info@inworks.de, www.inworks.de**

inworks®