

IDEENMANAGEMENT

Deutsche Post DHL



Optimierung, Vereinfachung und Ausbau des Ideenmanagement

KUNDENZITAT

„Die Lösungen und Experten von IntraFind konnten unsere Anforderungen aus dem Stand heraus abdecken. Bereits im Proof of Concept wurde das Potential der Suchtechnologie für die Prozessoptimierung deutlich.“

Günter Raffel, Abteilungsleiter des Konzernideenmanagements der Deutschen Post DHL

KEY HIGHLIGHTS

- * Steigerung der Nutzung des Ideenmanagement Tools
- * Steigerung der Akzeptanz der damit verbundenen Prozesse
- * Steigerung der Prozess-Qualität gerade in puncto Expertenzuweisung einer Idee

AUSGANGSSITUATION

Wie sich der Aufbau eines effizienten Ideenmanagements lohnen kann, zeigt laut einer dib-Studie das Beispiel der Deutschen Post.

Im Jahr **1999** erhielt das Unternehmen **17.800 Verbesserungsvorschläge** von Mitarbeitern und damit Einsparungen in Höhe von **300.000 Euro** erzielt.

Im Jahr **2007/2008** dagegen wurden bei der Deutschen Post in Deutschland von insgesamt 180.000 Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern rund **200.000/222.000 Ideen** eingereicht, und der daraus resultierende **Jahresnutzen** betrug rund **257/275 Millionen Euro**.

Damit ist die Deutsche Post auch der Spitzenreiter der dib-Umfrage.

Um dieses Wachstum an Verbesserungsvorschlägen bewältigen zu können, setzte die Deutsche Post eine workflow-basierte Lösung ein, die dem Stand der Technik entsprach. Im Lauf der Zeit wurde folgendes Optimierungspotential offensichtlich:

- * Der Themenbaum für die Zuordnung neuer Verbesserungsvorschläge zu definierten Themenkreisen und damit zugeordneten Entscheidern musste manuell gepflegt werden. Die Arbeitsbelastung der Spezialisten hierfür war beträchtlich.
- * Die Suche nach bereits eingereichten Verbesserungsvorschlägen basierte auf Stichworten und war insofern fehleranfällig.
- * Die Erkennung von ähnlichen Verbesserungsvorschlägen, die be-

reits eingereicht wurden, musste verbessert werden. Dies diente der Sicherung der Priorität bereits eingereicherter Vorschläge.

- * Das Routing der Verbesserungsvorschläge an den geeigneten Experten beruhte auf Stichworten. Da diese fehlinterpretiert werden konnten, wurden vereinzelte Vorschläge von den Experten abgelehnt und zurück an den

Ideengeber geroutet bzw. nicht weiter bearbeitet.

- * Die notwendige Mehrfachsuche nach Gutachtern führte zu Akzeptanzproblemen.
- * Den Fachseiten musste ermöglicht werden im Vorschlagspool gezielt nach Lösungen für bestimmte Problemstellungen zu suchen, um eine Mehrfachverwendung von Vorschlägen inner-

halb des Konzerns zu ermöglichen.

Auf Basis der beschriebenen Ausgangslage evaluierte die Deutsche Post den Markt nach einer geeigneten Such- und Kategorisierungslösung und entschied sich nach einem Auswahlprozess für die Lösungen der IntraFind AG.

Herr Günter Raffel, Abteilungsleiter des Konzernideenmanagements der Deutschen Post DHL

„Die Lösungen und Experten von IntraFind konnten unsere Anforderungen aus dem Stand heraus abdecken. Bereits im Proof of Concept wurde das Potential der Suchtechnologie für die Prozessoptimierung deutlich. Insgesamt möchten wir die absolute Anzahl der eingereichten Vorschläge bei

gleichem Betreuungsaufwand und verbesserter Qualität weiter steigern. Bei einem durchschnittlichen Einsparpotential im Jahr 2007/2008 von 479,53/512,01 € je Mitarbeiter durch die eingereichten Verbesserungsvorschläge wollen wir diesen Prozess optimieren und zusätzliche Potentiale für die Post identifizieren und umsetzen. Das Management von neuen Ideen ist teil unseres Wissensmanagement-Ansatzes.

Such- und Kategorisierungslösungen sind hier der zentrale Baustein, um unstrukturierten Content automatisiert zu identifizieren, zu routen und zu managen. IntraFind ist unser Partner für herausragende Lösungen im Wissensmanagement.“

VORGEHENSWEISE

Realisierung des Proof of Concepts innerhalb von drei Tagen, bei welchem auf Basis des vorhandenen Ideenmanagement-Datenbestandes das Automatisierung-Potential identifiziert wurde.

Die entscheidungsrelevanten Kriterien bei der Anbieterauswahl waren:

- * Qualität der Ähnlichkeitssuche für das Auffinden von bereits bearbeiteten Verbesserungsvorschlägen
- * Test der Kategorisierung (Textklassifikation) zur automati-

sierten Zuordnung neuer Verbesserungsvorschläge zu Themen und Entscheidungsexperten

- * Test der Expertenidentifikation auf Basis einer Ähnlichkeitssuche, mit dem kompletten Text des Verbesserungsvorschlags als Suchfrage.
- * Nutzung linguistischer Methoden für die Suche: Der Benutzer muss sich bei der Suchfrage nicht um Pluralformen oder flektierte Wortformen kümmern (Buch, Bücher, Buches, Büchern...) und kann die Suche mit unternehmensspezifischen Synonymen anreichern.

- * Güte und Einfachheit der Nutzung
- * Usability sowie Look&Feel des User-Interfaces
- * Schnelligkeit der Umsetzung der kundenspezifischen Anforderungen im Rahmen des PoC

ZIELE

Folgende Ziele wurden vor der Implementierung definiert:

- * Automatische Kategorisierung der Themen, Suche nach bereits im Prozess befindlichen Verbesserungsvorschlägen, Suchen, Filtern, Darstellen, Navigieren und einfaches Administrieren
- * Zuverlässige Zuordnung eines Verbesserungsvorschlags zu einem Thema und damit einem Experten, der den Verbesserungsvorschlag bewerten kann
- * Sofortiger Hinweis auf bereits eingereichte Verbesserungsvorschläge
- * Identifikation des für den Verbesserungsvorschlags richtigen Experten
- * Rasches Feedback an den Ideengeber
- * Steigerung der Akzeptanz des Systems durch rascheres qualifiziertes Feedback und durch eine stark gestiegene Anzahl korrekt weitergeleiteter Verbesserungsvorschläge an die Experten für den jeweiligen Themenbereich.
- * Sicherstellen der Beantwortung aller Vorschläge innerhalb einer definierten Frist
- * Verbesserung der Prozessqualität
- * Usability sowie Look&Feel des User-Interfaces
- * Schnelligkeit der Umsetzung der kundenspezifischen Anforderungen im Rahmen des PoC

KUNDENNUTZEN

Für die Deutsche Post DHL ergaben sich vielfältige Nutzenpotentiale durch den Einsatz der IntraFind Produkte & Lösung:

- * Einsatz des Personals für Prozessverbesserungen anstatt für die manuelle Pflege des Themenbaums
- * Die Anzahl der Doppeleingaben konnte durch den Einsatz der Lösung um 80% reduziert werden.
- Der Prozess wird so entschlackt, weniger Kapazität der Gutachter gebunden
- * Verkürzung der Prozessdurchlaufzeit komplexer Verbesserungsvorschläge um 50% durch das korrekte Routing an den geeigneten Experten und Gutachter
- * Absicherung des Prozesses und garantiertes Feedback an den Ideengeber und damit Steigerung der Motivation der Mitarbeiter
- Insgesamt führte die verbesserte Suchtechnologie zu einer gestiegenen User-Akzeptanz des Systems
- Die Deutsche Post wird die Lösung in weiteren Projektschritten ausbauen und die Suche um z.B. assoziierte Suchbegriffe erweitern. Bereits geplant ist die Erweiterung auf weitere Sprachpakete wie z. B. englisch und französisch um die Technologie weltweit im Konzern Deutsche Post DHL anzubieten.

„Wir haben eine Steigerung von 17.800 Verbesserungsvorschlägen im Jahr 1999 auf rund 200.000/222.000 Vorschläge im Jahr 2007/2008 erzielen können. Im Durchschnitt aller Unternehmen liegt die Teilnehmerquote bei knapp 25%. Hier liegt noch enormes Wachstumspotential. Unser Ziel ist es deshalb weitere Mitarbeiter zur Mitarbeit im Ideenmanagement zu gewinnen. Mit den IntraFind-Lösungen sehen wir uns hier auf einem hervorragenden Weg“, so Günter Raffel.

UNTERNEHMENSPROFIL

- * IntraFind wurde im Jahr 2000 gegründet und beschäftigt derzeit 30 Mitarbeiter.
- * Fundiertes Know-how und die Fokussierung auf das Spezialthema Search zeichnen das IntraFind Expertenteam aus.
- * IntraFind verfügt über mehr als 10 Jahre Erfahrung in der Planung und Durchführung von Search- & Retrieval-Projekten.
- * Zum qualitativ hochwertigen und standardisierten Produktportfolio der IntraFind Software AG zählen Softwareprodukte für performante und skalierbare Suche, automatische Textklassifikation sowie Named Entity Recognition auf der Basis von Lucene und Solr.
- * Das Enterprise Search Produkt iFinder umfasst eine benutzerfreundliche und leistungsfähige Volltextsuche, die mit Modulen für Linguistik, Ähnlichkeitssuche, semantische Suche, Thesaurus- oder Taxonomienbasierte Suche, Entitäten Erkennung, Text Clustering, Textklassifikation sowie Wissenslandkarten erweitert werden kann.

Profitieren auch Sie von den intelligenten IntraFind Lösungen! Als Hersteller der iFinder- Enterprise Search Lösung garantieren wir höchste Qualität und damit einen deutlichen Mehrwert für Unternehmen. Experten entwickeln unsere Produkte erfüllen höchste Anforderungen. Wir reagieren schnell und flexibel auf Ihre Herausforderungen – und haben Lösungen für Sie parat.

KONTAKTINFORMATION:

IntraFind Software AG
Landsberger Straße 368
80687 München
Tel: +49 (89)309 0446-0
www.intrafind.de

IntraFind entwickelt Produkte und Lösungen für das effiziente Suchen, Finden, Analysieren von unstrukturierten, semistrukturierten und strukturierten Informationen unter Berücksichtigung aller verfügbaren Datenquellen eines Unternehmens.

Mit freundlicher Genehmigung der Deutschen Post DHL

© 2013 inhaltliche Änderungen vorbehalten