

Case Study



Trencadis

BST Corp

Prozessinnovationen mit HYPE GO!



Prozessinnovationen mit HYPE GO!



Unternehmen

- Outsourcing-Dienstleister mit Schwerpunkt auf dem Finanzsektor
- Hauptsitz: Santiago de Chile
- Mitarbeiter: über 500
- Gründung: 1990

Herausforderung

- Wahrung der Marktführerschaft in Chile durch effiziente Dienstleistungen
- Optimierung interner Arbeitsabläufe
- Mitarbeiter an unterschiedlichen Orten
- Kein Ort für den Ideen- oder Gedankenaustausch

Ergebnis

- Zweiwöchige Kampagne
- Beteiligungsquote: 90%
- Ideen: 50
- Kommentare: 112
- Nutzerbewertungen: 333
- Umsetzungsquote: 12%
- Erhebliche Effizienzsteigerung bei mehreren internen Prozessen

Ausgangssituation

Die in Santiago de Chile ansässige BST Corp ist ein Anbieter von Outsourcing-Dienstleistungen für Businessprozesse, einschließlich der Entwicklung, Umsetzung und Durchführung von Outsourcing-Lösungen. Zunächst hauptsächlich für den Finanzsektor tätig, hat das Unternehmen seine Konzepte in der 20-jährigen Firmengeschichte erfolgreich auch auf verschiedene andere Bereiche wie Bildung, Banken und Versicherungen, Telekommunikation und den Einzelhandel angewendet. Kunden erwarten von BST ein hohes Maß an Effizienz und Verlässlichkeit bei der Ausführung der ausgelagerten Aufgaben. Mit diesem Ziel versucht das Unternehmen stetig, seine Prozesse zu optimieren und gleichzeitig Kosten zu senken. Im Juli 2013 entschied BST, einen neuen Ansatz bei der Suche nach weiteren Verbesserungsmöglichkeiten auszuprobieren: die Einbindung des wichtigsten Kapitals des Unternehmens – seiner Mitarbeiter.

“Unsere erste Ideenkampagne war ein voller Erfolg. Die Plattform wurde sehr gut angenommen und wir haben viele wertvolle Ideen und Kommentare erhalten. Einige der Ideen werden unsere Effizienz erheblich steigern.”

Sebastian Ayub, CEO von BST

Lösung

BST beauftragte Santiago Corvalan, ein Business Manager im Unternehmen, mit der Umsetzung des Projekts. In Trencadis, einer chilenischen Beratungsagentur, fand er einen zuverlässigen Partner, der ihn bei dieser Aufgabe unterstützte. Trencadis, ein unabhängiger Geschäftspartner von HYPE Innovation, hat sich auf Beratung rund um das Innovationsmanagement spezialisiert und bietet in diesem Bereich ein breites Spektrum an Dienstleistungen an. Das Team entschied sich für die Durchführung einer Ideenkampagne und fragte die Mitarbeiter: „Was ist Ihre Idee zur Vereinfachung unserer Arbeitsabläufe?“ Da die Mitarbeiter an unterschiedlichen Orten angesiedelt sind und viele mit Kunden vor Ort arbeiten, entschied man sich gemeinsam, für die Dauer der Kampagne eine web-basierte Plattform einzurichten. **„HYPE GO! war die ideale Lösung für unsere Ansprüche, da es einfach einzurichten und anzuwenden ist und ein sehr attraktives User-Interface besitzt”**, sagt Santiago Corvalan. Da viele Mitarbeiter von BST jung und in ihrem Privatleben den Umgang mit Social Media gewöhnt sind, wurden Funktionen wie das Teilen von Ideen mit anderen, Nutzerprofile und Abstimmungs- und Kommentarfunktionen als wichtige Elemente angesehen, um die Beteiligung zu fördern.

Das Programm im Detail

Das Team entschied, BSTs erste Ideenkampagne in nur einer Business Unit mit deren 200 Mitarbeitern durchzuführen. Einer der Business Manager von BST, Enrique Camus, wurde zum Schirmherrn der Kampagne, der die Teilnehmer offiziell einlud und die besten Ideen prämierte. Trecadis übernahm die Verantwortung für die Entwicklung von Marketingmaterial und -aktivitäten sowie für die Kommunikation mit der Community durch Newsletter und Bulletins. Das Interesse an der Kampagne war riesig: 90% der Eingeladenen meldeten sich auf der Plattform an und 30% von ihnen trugen Ideen und Kommentare bei. Die Kampagne lief zwei Wochen lang. In der Zeit wurden 50 Ideen und 112 Kommentare eingereicht. Bei der Ideenauswertung prüfte das Führungsteam von BST alle 50 Ideen, wählte die vielversprechendsten zur Umsetzung aus und bestimmte schließlich die Kampagnensieger in verschiedenen Kategorien. Diese erhielten Prämien wie einen Tablet-PC, ein Abendessen für zwei Personen oder einen freien Tag. Die 333 abgegebenen Stimmen der Teilnehmer wurden bei der Auswertung ebenfalls berücksichtigt.

Ergebnis

Obwohl sie von diesem Projekt ohnehin positive Resultate erwartet hatten, waren BST vom Ergebnis ihrer ersten Ideenkampagne überrascht. Drei Ideen wurden zügig umgesetzt und wirkten sich schnell positiv auf die interne Prozesseffizienz aus. Mehrere andere Ideen werden derzeit weiterentwickelt. Ein Beispiel ist die Umstrukturierung des Archivs, um Papierdokumente leichter aufzufinden. Diese Aufgabe nahm früher mehrere Stunden in Anspruch. Durch die neue Sortiermethode soll sie nur noch Minuten dauern.

Die Mitarbeiter empfanden die Plattform als sehr intuitiv und leicht zu nutzen, was sich in ihrer hohen Beteiligung ausdrückte.

Aufgrund dieses Erfolgs plant BST, dies zu wiederholen und 3 - 4 Kampagnen pro Jahr mit spezifischen Schwerpunkten durchzuführen. Der nächste Schritt ist der Aufbau eines Innovationsmanagementteams und die Bereitstellung von Ressourcen für die Entwicklung und Umsetzung von Ideen.



BSTin - Das Maskottchen für das Ideenmanagement von BST



Prozessinnovationen mit HYPE GO!



HYPE GO! ist die SaaS-Lösung von HYPE Innovation, einem Weltmarktführer im Bereich Full-Lifecycle-Innovationsmanagementsoftware. Während HYPEs Flaggschiff, HYPE Enterprise, vornehmlich für groß angelegte Innovationsinitiativen entwickelt wurde, ist HYPE GO! mit seinem schnellen Setup, seiner Nutzerfreundlichkeit und On-Demand-Verfügbarkeit auf die Ansprüche kleinerer Unternehmen und Teams abgestimmt.

Besuchen Sie www.hypego.net, um mehr zu erfahren und HYPE GO! gratis auszuprobieren.



Trencadis ist ein interdisziplinäres Team von hervorragenden, praxiserprobten Fachleuten im erfolgreichen internen Innovationsmanagement. Ansässig in Santiago de Chile unterstützen sie Unternehmen in Chile, Peru und Kolumbien. Trencadis hilft seinen Klienten, eine Innovationskultur zu entwickeln und Innovation zu systematisieren, indem sie permanente Innovationskapazitäten aufbauen, die Ergebnisse und Mehrwert generieren.

Besuchen Sie www.trencadis.cl oder schreiben Sie an contacto@trencadis.cl, um mehr zu erfahren.



Hauptsitz

HYPE Softwaretechnik GmbH
Trierer Straße 70-72
53115 Bonn
Deutschland

Telefon +49 228 - 2276 0
www.hype.de

Niederlassung USA

HYPE Innovation, Inc.
485 Massachusetts Avenue
Cambridge, MA 02139-4018
USA

Telefon +1-855-GET-HYPE
www.hypeinnovation.com