

Exzellente Projekte

Projektmanagement im TQM - Lösungen zur Implementierung von Qualitätsmodellen im Mittelstand

In einer Zeit wirtschaftlicher Stagnation ist es wichtiger denn je, die Struktur eines jeden Betriebs zu überprüfen, für den man die Verantwortung trägt.

- Wie können Arbeitsabläufe optimiert werden ?
- Wie können Kunden eventuell zufriedener gestellt werden ?
- Durch welche Verbesserungen sind kostengünstigere Ergebnisse zu erzielen ?
- Was kann ich tun, um meinen Betrieb leistungsfähiger zu machen?

Inzwischen ist es allgemein bekannt, dass der Schlüssel zum Erfolg zufriedene und treue Kunden sind. Aber wie kann ich dafür sorgen, dass in meinem Unternehmen Kunden auch wirklich gut bedient werden?

In der Vergangenheit wurde oft versucht, diese Fragen mit strukturellen und personellen Maßnahmen zu lösen. Es wurden Unternehmen „kundenorientiert“ umgebaut, und dem Personal in Schulungen ‚eingetrichtert‘, dass der Kunde König ist und auf jeden Fall zufriedengestellt werden muss. Leider wurden diese Maßnahmen aber oft nur als singuläre Inseln implementiert. Es ist nicht davon auszugehen, dass sich die Leistungserstellung des Unternehmens verbessert, wenn nicht neben der Struktur und den Personen auch das Miteinander in einer geeigneten Weise geregelt wird. Hier haben wir es mit der zweiten Dimension der Organisationslehre zu tun: Nicht die *Aufbauorganisation* der Unternehmung gilt es zu gestalten, sondern die *Ablauforganisation*. Die Ablauforganisation führt aber leider in vielen Unternehmen noch immer ein Schattendasein. Dabei ist sie in Form von Prozessen in den Qualitätsmanuals der meisten Firmen bereits komplett dokumentiert – Dank ISO 9000. Leider verstauben die Qualitätsmanuals bei den meisten Firmen aber in der Ablage und die darin beschriebenen Prozesse werden erst bei der nächsten Zertifizierung wieder betrachtet.

Allgemeiner Trend zu betrieblicher Leistungsfähigkeit durch geeignete Prozesse

Prozesse wie Bestellannahmen sowie Produktions- und Lieferprozesse sind der Schlüssel zu betrieblicher Leistungsfähigkeit. In ihnen wird die Strategie des Unternehmens umgesetzt, beispielsweise durch Entwicklungsprozesse, sowie die Ressourcen der Unternehmung so organisiert, dass Kundenbedürfnisse gezielt befriedigt werden können. Nur wenn die Prozesse stimmen, kann man davon ausgehen, dass in wiederholbarer Weise eine Bestellung richtig und effizient angenommen wird, Güter in guter Qualität zu günstigen Kosten produziert werden und der Kunde seine Bestellung fristgemäß erhält.

Da sich das wirtschaftliche Umfeld stets ändert, sind jedoch reine Konformitätsmodelle wie zum Beispiel die ISO 9000 in der Regel nicht ausreichend zielführend. In den letzten Jahren fand daher eine Umorientierung zu flexiblen Systemen hin statt in denen das Gesamtsystem – obgleich zertifiziert – ständig in Frage gestellt und verbessert wird. Beispiele sind CAF, EFQM, ISO 9004:2000, KVP, u.v.a..

Ein etwas anderer Ansatz zur Verbesserung von Prozessen kommt aus dem Projektmanagement. Communigram findet seinen Ursprung im simultanen Engineering, wo es darum geht, mehrere hochkomplexe Prozesse, wie etwa die Entwicklung einer Fahrzeugkomponente und die des entsprechenden Produktionssystems, parallel durchzuführen. Communigram wurde aus der Erkenntnis heraus entwickelt, dass die Leistungsfähigkeit von Unternehmen vor allem davon abhängt, dass

- die richtige Information (Welche?)
- von entsprechend kompetenten Personen (Wer mit Wem?)
- zur richtigen Zeit (Wann?) erstellt, und
- den entsprechenden Personen (an Wen?)

zur Verfügung gestellt wird (die fünf W's). Dabei wird Information im weiteren Sinne verstanden, d.h. dass beispielsweise auch ein bearbeitetes Werkstück als Information betrachtet werden kann. Insofern kann man hier auch von Ergebnissen oder – neudeutsch – „Deliverables“ sprechen.

Eine Organisation, die es vermag, ihre Informationsflüsse (Ergebnisflüsse) so zu definieren und zu steuern, dass die richtige Information stets erarbeitet und den entsprechenden Stellen zugeführt wird, hat die Voraussetzungen für die Erfüllung von Kundenbedürfnissen geschaffen.

Im Communigram wird die für das Erreichen der Organisationsziele notwendige Erarbeitung von Ergebnissen und deren Kommunikation innerhalb der Organisation (und mit der Umwelt) so modelliert, dass diese von allen Beteiligten verstanden und akzeptiert wird. Außerdem wird ganz nebenbei auch die Dokumentation für die ISO 9000 Zertifizierung erstellt und die Grundlage für kontinuierliche Verbesserungen geschaffen.

Dieses Vorgehen wurde erfolgreich in einer Reihe von Unternehmen in Verbesserungsprojekten eingesetzt. Dabei reichte die Einsatzbandbreite von kleineren industriellen KMU's bis hin zu einem Forschungsinstitut, einem größeren Automobilzulieferer und sogar einem Automobilwerk.

Erhebung des Ausgangspunkts (Ist-Zustand)

Um die „richtigen“ Prozesse zu verbessern, sollte eine Eingangsanalyse gemacht werden, die als Momentaufnahme den Ist-Zustand der Organisation erfasst. Gut geeignet hierzu sind Selbstbewertungsverfahren, wie sie durch Excellence Modelle wie beispielsweise EFQM, ISO 9004:2000 oder „Fit für Spitzenleistung“ gefordert werden. Für all diese Verfahren gibt es mit der GOA-WorkBench eine Softwareunterstützung, die es dem Anwender erlaubt, das von ihm gewünschte Komplexitätsniveau bei der Erhebung anzuwenden. In einem zweiten Schritt werden dann die Prozesse, in denen eine Verbesserung besonders vielversprechend erscheint, mit Communigram genauer durchleuchtet.

Selbstbewertung mit „Fit für Spitzenleistung“

Für Neueinsteiger besonders geeignet ist das Easy Assessment Modul der GOA-WorkBench. Hierbei wird das EFQM Modell in eine einfache und verständliche Ausdrucksweise „übersetzt“, ohne Fremdwörter und mit Erklärungen des wirtschaftlichen Zusammenhangs für jede Fra-

ge, bei gleichzeitiger Konformität zu den 9 Kriterien der EFQM.

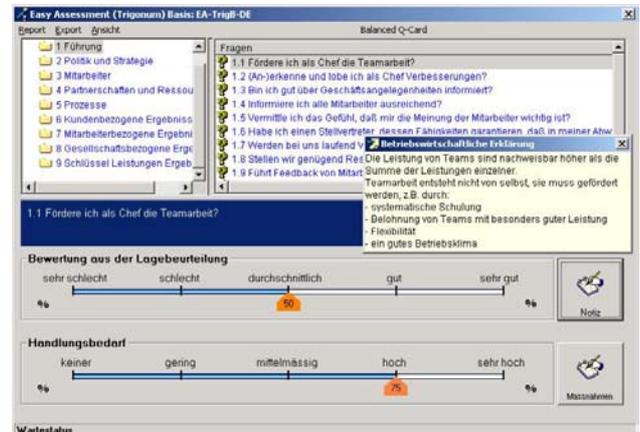


Bild 1: Hauptfenster des Easy Assessment Moduls

Mit dem GOA Easy Assessment wird eine systematische Softwareunterstützung dieser Methodik angeboten, die wahlweise von einer einzelnen Person oder einem kleinen Team eingesetzt werden kann. Mittels der elektronischen Umfragetechnik der GOA-WorkBench kann aber auch die ganze Firma in den Bewertungsprozess eingebunden werden.

Nachdem nun der Ist-Zustand der Firma erhoben ist, muss im nächsten Schritt festgestellt werden, welche Punkte als erstes verbessert werden sollen. Dabei gilt es zwei wichtige Aspekte zu beachten:

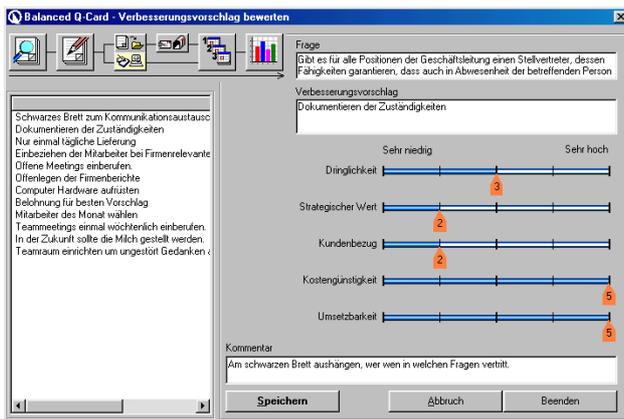
- Welche Bereiche sollen als Erstes angesprochen werden ?
- Welche der während der Analyse gesammelten Verbesserungsvorschläge sollten mit welcher Dringlichkeit umgesetzt werden ?

Der erste Punkt wird bereits durch GOA Easy Assessment unterstützt, da zu jedem der abgefragten Punkte neben der Lagebeurteilung auch der Handlungsbedarf abgefragt wird. Dieses Vorgehen stützt sich auf die Erkenntnis, dass es gerade für Neueinsteiger wenig Sinn macht, sich gleich auf allen Gebieten verbessern zu wollen. Es sollten zwar unbedingt die schlechtesten Punkte reformiert werden, aber anstelle sich mit dem „Mittelfeld“ zu beschäftigen, ist es viel sinnvoller, erst einmal seine Stärken weiter auszubauen, denn hier wird über den Erfolg des Unternehmens entschieden.

Wer bei der Priorisierung mehr ins Detail gehen möchte, kann die während der Analyse gesammelten Verbesserungsvorschläge mittels

des GOA-Moduls „Balanced Q-Card“ (BQC) beurteilen.

Die BQC übernimmt hierzu die in den Assessments gesammelten Vorschläge und stellt sie im firmeneigenen Netz zur Diskussion. Dabei können alle Mitarbeiter jeden Verbesserungsvorschlag in bis zu 5 Faktoren bewerten und zusätzlich auch noch kommentieren.



Balanced Q-Card - Verbesserungsvorschlag bewerten

Frage: Gibt es für alle Positionen der Geschäftsleitung einen Stellvertreter, dessen Fähigkeiten garantieren, dass auch in Abwesenheit der betreffenden Person Verbesserungsmaßnahmen dokumentiert werden können?

Verbesserungsvorschlag: Dokumentieren der Zuständigkeiten

Sehr niedrig |—————| Sehr hoch

Dringlichkeit: 3

Strategischer Wert: 2

Kundenbezug: 2

Kostengünstigkeit: 5

Umsetzbarkeit: 5

Kommentar: Am schwarzen Brett aushängen, wer wen in welchen Fragen vertritt.

Speichern | Abbruch | Beenden

Bild 2: Elektronische Bewertungskarte für einen Verbesserungsvorschlag

Hieraus wird eine gewichtete Aktionsliste für die Umsetzung der Maßnahmen erstellt und nebenbei werden die Mitarbeiter dank ihrer Einbeziehung motiviert. Zusätzlich können die einzelnen Bewertungsfaktoren entsprechend der Firmenstrategie gewichtet werden. Der Einbezug der verschiedenen Bewertungs- und Gewichtungsebenen erlaubt es ganz genau, auf die aktuellen Bedürfnisse der einzelnen Firma einzugehen und eine optimale und von der gesamten Belegschaft getragene Aktionsliste für die anstehenden Verbesserungen zu erstellen.

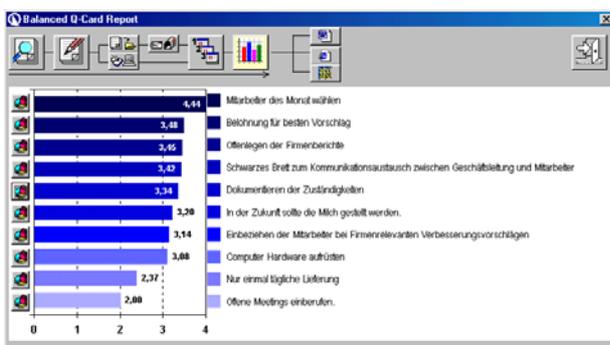
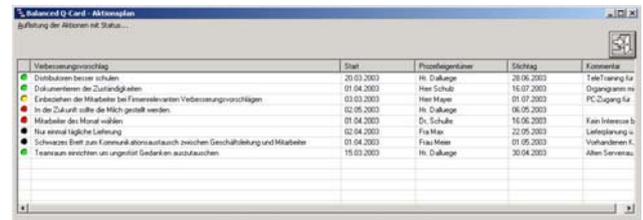


Bild 3: Top-Ten Liste zur Priorität eines Verbesserungsvorschlags

Weiterhin erlaubt es die Balanced Q-Card, den einzelnen Aktionspunkten eine Umsetzungsan-

weisung, eine Zuständigkeit und einen Zeitpunkt der Erledigung zuzuordnen.

Eine kurze Tabelle erlaubt die schnelle Status-Übersicht der jeweils laufenden Aktionen



Verbesserungsvorschlag	Start	Verantwortlicher	Stichtag	Kommentar
Dokumentieren besser machen	20.03.2003	H. Dallage	28.06.2003	Tiefenreife für
Dokumentieren der Zuständigkeiten	01.04.2003	Hee Schub	16.07.2003	Organigramm im
Einbeziehen der Mitarbeiter bei Firmenrelevanten Verbesserungsvorschlägen	03.03.2003	Hee Mayer	01.07.2003	PC-Zugang für
In der Zukunft sollte die Milch gestiftet werden.	02.05.2003	H. Dallage	18.05.2003	
Mitarbeiter des Monats wählen	01.04.2003	Dr. Schulte	16.06.2003	Kein Interesse b.
Nur einmal tägliche Lieferung	02.04.2003	Fra. Hae	22.05.2003	Lieferplanung u.
Schwarzes Brett zum Kommunikationsaustausch zwischen Geschäftsleitung und Mitarbeiter	01.04.2003	Fra. Hee	01.05.2003	Verbindungen f.
Teamraum einrichten um ungestört Gedanken auszutauschen	15.03.2003	H. Dallage	30.04.2003	Allen Serverna.

Bild 4: Aktionsübersicht in der GOA BQC

Komplexere Verbesserungsprojekte sollten allerdings in einem Projektmanagementtool – wie zum Beispiel dem Communigram – weiterverfolgt werden.

Visuelle Analyse der Aufbau- und Ablauforganisation des Unternehmens mit Communigram

Die holistische Charakteristik des Communigrams entspricht genau dem neuen Trend, die Leistungsfähigkeit der Unternehmung durch eine ständige Verbesserung des Systems zu erreichen. Die Spalten in Communigram zeigen die Aufbauorganisation, also die Personen, Gruppen, Abteilungen und Unternehmensbereiche, während in den Zeilen die Ablauforganisation dargestellt wird, also die Vorgänge, Arbeitsabschnitte und Prozesse der Unternehmung. Auch besondere Vorgänge wie Entscheidungspunkte oder Meilensteine sind vorgesehen, und es können Prozesse in Unterprozesse unterteilt werden, um so eine bessere Übersicht zu erreichen.

Darstellung der Ablauforganisation in den Zeilen

Die Zeilen im Communigram zeigen, welche Vorgänge und Prozesse im Unternehmen definiert sind. Jede Zeile stellt dabei einen Vorgang oder eine Gruppe von Vorgängen, also einen Prozess, dar. Es können jederzeit mehrere Vorgänge zu einem Prozess zusammengefasst werden, und es können bestehende Prozesse in kleinere Unterprozesse aufgeteilt werden. Weiterhin können einzelne Prozesse in größere (Über- oder Meta-)Prozesse gebündelt werden.

Beziehungen zwischen Spalten und Zeilen

Wurden nun die Aufbau- sowie die Ablauforganisation der Unternehmung als Spalten bzw. Zeilen in Communigram® eingegeben, kann nun die Frage des „Wer mit Wem“ geklärt werden. Dies ist zunächst eine Frage nach der Beteiligung: Wer ist an welchem Vorgang beteiligt?

Am Kreuzungspunkt zwischen einem Vorgang und einem Akteur, der diese Aufgabe durchführt, wird im Communigram einfach ein Punkt eingetragen. Da aber ein Vorgang mehr als einen Beteiligten haben kann, kann es in jeder Zeile mehrere solcher Punkte geben. Diese Punkte werden mit einem horizontalen Balken verbunden, der die Zusammenarbeit zwischen den Beteiligten darstellt.

Leider handelt man sich mit mehreren Beteiligten auch gewisse Schwierigkeiten ein. Wenn ein Vorgang einmal nicht so wie vorgesehen läuft, wird schnell Streit darüber ausbrechen, wie denn die Aufgabe zu verstehen war, und gegenseitige Schuldzuweisungen sind dann auch nicht weit. Aus diesem Grund wird für jeden Vorgang genau ein Verantwortlicher bestimmt und durch einen großen Punkt kenntlich gemacht. So entsteht für jede Zeile eine sehr einfach verständliche Darstellung: Durch einen kurzen Blick ins Communigram sieht jeder Mitarbeiter, an welchen Aufgaben er beteiligt und für welche er verantwortlich ist.



ID	Ergebnisbeschreibung (kurz)	Vorgang
Log1	Auftrag systematisch	Auftragsannahme
Log1 P1	Lieferdaten	Telefonische Annahme
1	Kunde weiss Preis/	Preis und Liefertermin benennen
2	Preis/Termin accept	Kunden OK Fax
3	Preis	Pricing
P2	rechtzeit. Lieferung	Auslieferung
Log1 P3		

Bild 5: Hauptfenster des Communigrams

Durch diese klare Bestimmung von Verantwortlichkeiten setzt Communigram ganz nebenbei die neuesten Forderungen von ISO 9000:2000 nach klarer Verantwortlichkeit operativ im Unternehmen um.

Wenn nun ein Vorgang abgeschlossen ist, wird dessen Ergebnis an alle Vorgänge weitergegeben, die es zur eigenen Ausführung benötigen. Dabei gilt die Konvention, dass die Informationsübergabe stets zwischen Verantwortlichen stattfindet. Dies macht auch von einem operativen Standpunkt her Sinn: Es ist Aufgabe des Verantwortlichen, nicht nur für die Erarbeitung des Ergebnisses zu sorgen, sondern auch im Sinne einer Informationsbringschuld dieses

Ergebnis an alle Verantwortlichen der Folgevorgänge weiterzugeben.¹

Durch Informationsorientierung werden Vorgangsziele viel genauer bestimmt

Communigram wurde nicht primär für Prozessmanagement entwickelt, das wird bei jeder Verwendung dieses Werkzeugs sofort klar. Wie der Name bereits andeutet, werden im Communigram die Kommunikationsflüsse der Unternehmung illustriert. Selbst wenn man Kommunikations- oder Informationsflüsse im weiteren Sinn auffasst, also auch Materialflüsse als „Träger von Information“ zulässt, stellt man oft fest, dass für viele Vorgänge gar nicht klar definiert ist, was eigentlich der „Output“, also die zu erarbeitende Information ist.

Es kristallisierte sich mit Communigram eine Arbeitsweise heraus, in der allgemein für jeden Vorgang ein klar quantifizierbares Ergebnis als Aufgabenziel bestimmt werden musste. Ist auf diese Weise für jeden Vorgang ein Ergebnis beschrieben worden, so wurde die Vorgangsbeschreibung zweitrangig: Sie leitete sich aus der Ergebnisbeschreibung ab. Vorteil dieses Vorgehens war eine nunmehr viel klarere, weil eindeutige Beschreibung der Prozessschritte. Durch das Communigram werden so Aktivitäten der Organisation an Ergebnissen ausgerichtet: Das Ziel eines jeden Vorgangs ist, die entsprechende Information zu erstellen. Durch die klare Formulierung des Vorgangsziels werden Ungenauheiten und daraus folgende Missverständnisse systematisch unterbunden.

Die Bestimmung von Verantwortlichen und Beteiligten reicht zur Prozessbeschreibung voll aus

Durch die Begrenzung auf wenige Arten von Prozessbeteiligung konnte erreicht werden, dass das Communigram einfach lesbar und für alle Beteiligten der Organisation intuitiv verständlich bleibt. Vor allem aber konnten durch dieses Vorgehen weitere Schwierigkeiten in der Prozessdefinition umgangen werden, die aus einer doppelten Verantwortlichkeit entstanden: Es stellte sich nämlich heraus, dass viele Pro-

¹ Eine Informationsholschuld sollte vermieden werden, da man sonst in die Situation einer nicht eindeutigen Verantwortlichkeit gelangt.

zesse in der Vergangenheit genau an den Vorgängen „klemmten“, wo neben einer ausführenden Stelle noch ein „Entscheider“ oder „Genehmiger“ aufgeführt war.

Communigram als Analysewerkzeug

Ausgehend von den gewünschten „Outputs“ des Systems, die wiederum von den Kundenbedürfnissen abgeleitet worden sind, wurde der Informationsfluss verschiedener Prozesse von hinten nach vorne durchgestaltet. Das Werkzeug Communigram zeigte sich als besonders leistungsfähig, wenn es darum ging, bestimmte Abhängigkeiten zwischen Prozessen darzustellen. Diese wurden durch eine einfache Verknüpfung der entsprechenden darunterliegenden Vorgänge per Informationspfeil bestimmt. Auf diese Weise konnte der Gesamtprozess der Leistungserstellung des Unternehmens *in einem einzigen Communigram* dargestellt werden. Durch Auf- und Zuklappen wird bei diesem sehr umfangreichen Diagramm dennoch die Übersicht gewahrt: Der Benutzer kann den Teil des Communigram betrachten, der ihn interessiert, die restlichen Details können versteckt werden, wobei der Bezug zu den anderen Prozessen *und* Abteilungen dennoch erhalten bleibt. Allerdings zeigte sich, dass Supportfunktionen sowie generische Prozesse in der Regel ein getrenntes Communigram erhalten müssen, da sie nicht direkt mit dem Leistungserstellungsprozess (vom ersten Input bis zum endgültigen Output) in Einklang zu bringen sind.

Prozessbeschreibungen in Communigram können als „elektronisches Qualitätshandbuch“ stets aktuell der gesamten Belegschaft über Web-Clients zur Verfügung gestellt werden. Dabei ist die Darstellung so einfach und intuitiv verständlich, dass Mitarbeiter auch ohne besondere Schulung die Prozesse verstehen und Verbesserungsvorschläge einbringen können.

Erfolgskontrolle mittels elektronischen Qualitätshandbuchs und Selbstbewertung

Nachdem die Prozessbeschreibungen aktualisiert und die neuen Prozesse implementiert wurden (in diesem Fall noch ohne Web-Unterstützung), ist der Fortschritt in der Leistungsfähigkeit der Organisation durch eine neuerliche Verwendung der GOA-Tools gemessen worden. In der Tat stellte sich bereits eine deutliche Verbesserung ein, die aber, da

die Daten naturgemäß auf Umfrageergebnissen beruhen, kritisch hinterfragt werden muss. Schließlich kann es sein, dass die Mitarbeiter die Prozesse als nunmehr viel leistungsfähiger erachten, einfach weil sie an deren Neudefinition so maßgeblich beteiligt waren. Ob diese Prozesse nun tatsächlich soviel besser sind, muss die Zeit zeigen. Auf jeden Fall aber scheint die Belegschaft davon überzeugt zu sein, was sicherlich auch eine erhöhte Motivation und Mitarbeiterzufriedenheit im Unternehmen widerspiegelt. Aber gerade eine höhere Motivation und Zufriedenheit ist ja bereits für sich gestellt ein gutes Ergebnis. Wenn man der Logik von TQM glauben mag, können daraus nur zufriedener Kunden und auf lange Sicht bessere Unternehmensergebnisse folgen. Die EFQM wird in dieser Hinsicht auf jeden Fall nicht widersprechen!

Autoren:**Dr. Kenneth Brown**

Dr. Kenneth Brown ist seit 1997 am Lehrstuhl für Technologiemanagement ERMITE der Universität Straßburg tätig und ist Geschäftsführer der Communigram AG i.G. mit Sitz in Straßburg. Seine Promotion an der Universität Paris X entwickelte neue Managementmethoden für Projekte und Prozesse. Dr. Brown

ist Assessor für der Project Management Award.

Weitere Informationen zu ERMITE und Communigram sind unter www.ermite.com und www.communigram.com erhältlich.

**C.-Andreas Dalluege**

Dipl.-Kfm. C.-Andreas Dalluege ist Gründer und Geschäftsführer der IBK – Management Solutions GmbH mit Sitz in Wiesbaden, sowie Project Management Award Assessor, European Excellence Award Assessor und General Member der EFQM. Er hat seit Ende der 80er Jahre in leitenden Positionen in

mehr als 15 internationalen Großforschungsprojekten zu computergestützten Managementtechniken mitgearbeitet und hierzu über 80 Fachartikel, sowie ein Buch zum Einsatz der Informationstechnologie im Mittelstand, veröffentlicht.

Weitere Informationen zu IBK und der GOA-WorkBench sind unter <http://www.ibk-group.de> erhältlich.

Die GOA-WorkBench®

GOA, der Group Opinion Analyser, ist eine Toolbox für Organisatoren, Unternehmer und Unternehmensberater, die sich mit umfrage- und assessmentgestützten Managementtechniken beschäftigen. Hierzu gehören Kunden- und Mitarbeiterzufriedenheitsanalysen, wie sie nach ISO9000, QS9000 oder VDA 6.x gefordert werden genauso, wie die aufwändigen Erhebungen, Selbstbewertungen und Benchmarks, die zum Beispiel die Grundlage für den deutschen Ludwig-Erhard-Preis, den Austrian Quality Award, den Schweizer ESPRIX oder den International Project Management Award bilden.

Die GOA-WorkBench® erlaubt es, Kosten und Aufwand für die Einführung und die laufenden Erhebungen des EFQM Modells erheblich zu senken und so dieses Verfahren einer breiteren Basis zugänglich zu machen. Die GOA-WorkBench® ist momentan in 7 Sprachen verfügbar und kostet - je nach Ausbau - zwischen 680 und 8.000 Euro (zzgl. MwSt.).

IBK stellt allen Interessenten auf seiner Website (www.ibk-group.com) eine Übersicht der regional zuständigen Vertriebs- und Supportpartner, sowie eine Testversion der Software bereit, die nach Installation für 30 Tage das Arbeiten mit allen angebotenen Wissensbasen erlaubt. Die Applikationen lassen sich später problemlos zu einer Vollversion freischalten, so dass alle bis dahin gesammelten Daten produktiv weitergenutzt werden können.

Communigram®

Communigram ist ein innovatives Tool für Projekt- und Prozessmanagement, das die für den Unternehmenserfolg notwendigen Informationsflüsse in einfacher und kompakter Form darstellt. Dabei setzt Communigram die neuen Forderungen der ISO 9000:2000 nach Bestimmung von Zielen und Verantwortlichkeiten sowohl auf Vorgangs- wie auch auf Prozessebene in eleganter Weise um.

Durch Communigram werden Prozesse übersichtlich und verständlich dargestellt, so dass Verbesserungspotentiale erkannt und neue Prozesse gezeichnet werden können. Fertige Prozessbeschreibungen werden durch „Communigram Web“ unmittelbar an alle Beteiligten übermittelt, wobei die Darstellung der Verantwortlichkeiten und Informationsflüsse im Communigram selbst für Nicht-Fachleute sofort verständlich ist. So wird die praktische Umsetzung neuer Prozesse sowie deren kontinuierliche Verbesserung unterstützt.

In verschiedenen Kundenprojekten lieferte Communigram die Basis für wesentliche Verbesserungen der Prozesse, die zu erheblichen Kosteneinsparungen und schnellerer Reaktivität geführt haben.

Communigram ist weltweit patentiert und ein eingetragenes Warenzeichen.