

HEAG mobilo GmbH · Klappacher Str. 172 · 64285 Darmstadt

Junior Comtec Projektmanagement UG
(haftungsbeschränkt)
Wenckstraße 1a
64289 Darmstadt

Klappacher Str. 172 · 64285 Darmstadt
Telefon 06151 709-4000
Fax 06151 709-4146
info@heagmobilo.de
www.heagmobilo.de
Anfahrt mit den Linien 2, 9, N, O, R, NE
Haltestelle „Böllenthaltor“

Bankverbindung:
Sparkasse Darmstadt
BLZ 508 501 50 · Kto. 604909
IBAN DE88 5085 0150 0000 6049 09
BIC HELADEF1DAS

HEAG mobilo GmbH
Sitz Darmstadt
Registergericht Darmstadt HRB 4441
USt.Id.Nr. DE 811 215 056

Geschäftsführung:
Dipl.-Kfm. Matthias Kalbfuss (Vorsitzender)
Dipl.-Ing. Dipl.-Wirtsch.-Ing.
Michael Dirmeier

Aufsichtsratsvorsitzende:
Ellen Schüßler

Holger Dittrich
Telefon 06151 709-4640
Fax 06151 709-4652
holger.dittrich@heagmobilo.de

Datum:
23. Juli 2014

Referenzschreiben

Die HEAG mobilo GmbH beauftragte im April 2013 die VisTrain GbR, bestehend aus Julien Becker, Edis Eminovic, Marc Etzold und Fabian Nguyen, sowohl mit der Dokumentation von Prozessen im Bereich Fahrgeldabrechnung als auch mit der Untersuchung der Prozesse auf Optimierungspotentiale. Das Projektteam wurde von der Junior Comtec Projektmanagement UG (haftungsbeschränkt) vermittelt.

Die HEAG mobilo GmbH ist der führende Mobilitätsdienstleister in der Region Südhessen mit Sitz in Darmstadt und beschäftigt rund 600 Mitarbeiter. Zusammen mit seinen Tochtergesellschaften HEAG mobiBus GmbH & Co. KG, HEAG mobiServ GmbH, HEAG mobiTram GmbH & Co. KG und Nahverkehr-Service GmbH bietet die HEAG mobilo GmbH Bus- und Straßenbahn- sowie grundlegende Infrastrukturdienstleistungen im öffentlichen Personennahverkehr an.

Die HEAG mobilo GmbH hat vor einigen Jahren ein integriertes Managementsystem bei sich etabliert, um die Leitung und Überwachung des Unternehmens zu verbessern. Im Rahmen dieser Maßnahme hat sie sich entschieden, ihre Unternehmensprozesse aufzunehmen und zu dokumentieren. Ein Teil der Prozesse wurde dabei bereits durch die HEAG mobilo selbst, in Anlehnung an das OHRIS Managementhandbuch, als Verfahrensanweisung in MS Word dokumentiert.

Ziel des Projekts war es deshalb, alle Prozesse aus dem Bereich der Fahrgeldabrechnung in einer Verfahrensanweisung und einer zugehörigen Verfahrensanlage im Format des Auftraggebers zu erfassen sowie die betrachteten Prozesse nach möglichen Optimierungspotentialen zu untersuchen. Dabei wurden noch nicht dokumentierte Prozesse neu aufgenommen und schon bestehende Prozessdokumentationen überarbeitet. Das Projektteam ermöglicht es der HEAG mobilo GmbH, durch eine detaillierte und umfassende Dokumentation aller Prozesse der Abteilung Fahrgeldabrechnung zukünftig die Abläufe in ihrem Unternehmen zu analysieren und kontinuierlich zu verbessern. Außerdem soll so die Einarbeitung in neue Funktionen und Positionen innerhalb der HEAG mobilo deutlich erleichtert werden.

In einem ersten Schritt arbeitete sich das Projektteam in die bestehenden Prozesse sowie das OHRIS Managementhandbuch ein. Anschließend erstellte das Projektteam eine Interview- und Visualisierungsvorlage, um in der nächsten Projektphase mit der Aufnahme der Prozesse zu beginnen. Im Zuge der Prozessaufnahme führte das Projektteam Interviews mit den prozessvertrauten Mitarbeitern durch und erfasste hierbei den Prozessablauf, die Berechtigungen sowie die Zuständigkeiten der Mitarbeiter. Der Prozess wurde danach in MS Visio visualisiert und diente als Grundlage für die darauf folgende Erstellung von Verfahrensanweisungen. Anschließend erstellte das Projektteam jeweils eine Anlage zu jeder Verfahrensanweisung, in dem die Prozessbeteiligten, die Berechtigungen, Verantwortungen sowie Kontaktdaten externer Unternehmen dokumentiert wurden.

Alle erstellten Dokumente wurden in intensiver Zusammenarbeit mit den zuständigen Mitarbeitern der HEAG mobilo GmbH erstellt. Während der gesamten Projektlaufzeit wurden zudem Optimierungspotentiale, sowohl innerhalb der Abteilung Fahrgeldabrechnung als auch in den Prozessen selbst, durch das Projektteam erfasst und der HEAG mobilo GmbH im Rahmen einer Abschlusspräsentation mit der Übergabe aller Dokumente vorgestellt.

Die komplexen Strukturen des Unternehmens, sowie die Aufgabenstellung wurden vom Projektteam jederzeit höchst zufriedenstellend erfasst und während der gesamten Projektlaufzeit umgesetzt. Die Gesellschafter arbeiteten sich in äußerst kurzer Zeit in das OHRIS Managementhandbuch ein und konnten die Prozessaufnahmen stets zur vollsten Zufriedenheit der HEAG mobilo GmbH durchführen.

Die Zusammenarbeit des Projektteams mit unseren Mitarbeitern gestaltete sich dank der sehr hohen Zuverlässigkeit, Flexibilität und Motivation der Teammitglieder stets äußerst erfolgreich. Das Projektteam der VisTrain GbR zeigte während der gesamten Projektdauer stets eine äußerst hohe Eigeninitiative und zeichnete sich durch eine außerordentlich große Leistungsbereitschaft aus. Sämtliche Projektergebnisse erfüllen dabei in hervorragender Weise unsere hohen Ansprüche und liefern so einen wichtigen Beitrag bei der Implementierung des neuen Managementsystems

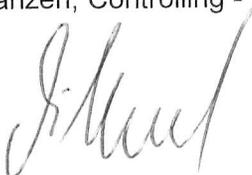
Wir bedanken uns bei dem Projektteam für das zu jeder Zeit hervorragende Engagement und die stets ausgezeichnete Zusammenarbeit mit der HEAG mobilo GmbH. Wir würden in Zukunft gerne wieder auf ein von der Junior Comtec Projektmanagement UG (haftungsbeschränkt) vermitteltes Projektteam zurückgreifen.

Wir wünschen den Projektmitgliedern für den weiteren Berufs- und Lebensweg weiterhin alles Gute und viel Erfolg.

Freundliche Grüße

HEAG mobilo GmbH
- Finanzen, Controlling -

ppa.



Holger Dittrich