



# Aufbau Prozessmanagement

Miltenyi Biotec

---

## Über Miltenyi Biotec



Die Miltenyi Biotec ist ein Unternehmen mit Hauptsitz in Bergisch Gladbach.

### AUFGABE

Seit der Gründung von Miltenyi Biotec in 1989, ist das international agierende Unternehmen mit seinen angebotenen Produkten und Mitarbeitern weltweit zu einem der größten Biounternehmen in Deutschland geworden.

Durch das starke Wachstum, die gestiegene Komplexität und die erhöhten externen Anforderungen seitens der Kunden und Zertifizierer haben sich für Miltenyi Biotec Herausforderungen ergeben, die Forcierung des strukturierten und transparenten Umgangs mit Prozessen erforderlich machen. Das Unternehmen muss mehr über die Prozesse geführt werden anstatt über die Funktionen.

**Wie können wir bei weiterem Wachstum eine hocheffiziente Firma werden? Und wie können dabei alle Compliance-Anforderungen erfüllt werden?**

Diese Fragen stellte sich die Geschäftsführung, und richtete eine Vollzeitstelle „BPM Manager“ ein. Markus Lohrmann, der neue BPM Manager, erarbeitete mit dem Management ein gemeinsames Verständnis über den Mehrwert von Prozessmanagement für Miltenyi Biotec wie die Klärung der Verantwortlichkeiten sowie eine Verbesserung der bereichsübergreifenden Zusammenarbeit.

### ZIEL

Ziel sollte eine prozessorientierte Organisation sein. Auf diesem Weg wurde er von BPM&O unterstützt.



---

*„Die Stärkung der Prozessorientierung ist für Miltenyi Biotec ein wesentlicher Baustein dafür, unseren Erfolg auch nachhaltig abzusichern. Mit BPM&O haben wir einen kompetenten und erfahrenen Partner an unserer Seite.“*

*Markus Lohrmann, Manager BPM bei Miltenyi Biotec*

---

## LÖSUNG

Die ersten Schritte waren, neben dem Schaffen eines gemeinsamen BPM-Verständnisses und dem Aufbau eines BPM Competence Center, die Konzeption und Implementierung der BPM-Rahmenbedingungen. Dazu gehören z.B. ein Rollenmodell, Konventionen für die Prozessmodellierung und die Auswahl von prozessorientierten Methoden.

Es folgten der Aufbau der einheitlichen Prozessdokumentation in ARIS sowie die Umsetzung von Quick Wins, also dem verifizierten Erfolg der Konzepte an ausgewählten Pilotprozessen. Einer dieser Prozesse war der Hauptprozess „Offer to Order“. Dieser Ende-zu-Ende-Prozess beginnt mit dem Vorliegen des Produktangebotes und endet mit dem Eintreffen des Kundenauftrags.

Mit Hilfe der von BPM&O begleiteten Führungskräfte-Workshops, sowie der konzipierten und durchgeführten Inhouse-Schulungen wurde großes Bewusstsein und Interesse im Unternehmen geweckt.

In den Prozessen ließen unmittelbare Verbesserungen nicht lange auf sich warten. Im Laufe des Projektes wurde die Anforderung formuliert, sich nach ISO 9001:2015 zertifizieren zu lassen. Dies sollte zusätzlich zu den regelmäßig notwendigen Zertifizierungen (FDA und ISO 13485) erfolgen.

Durch das abgestimmte Vorgehen der Prozesse „Manage Quality“ und „Provide Process“ gelang es, ein gemeinsames Prozessmodell zu gestalten und zu dokumentieren. Die früheren „statischen“ Standard Operating Procedures (SOP) konnten durch Reports „auf Knopfdruck“ abgelöst werden.

Das erstmalige Audit nach ISO 9001:2015 wurde ohne Abweichungen bestanden. Dabei konnte der Aufwand für die Zertifizierung im Vergleich zu anderen Unternehmen reduziert werden.

## UNSERE LEISTUNG

BPM&O hat für Miltenyi Biotec folgenden Mehrwert geliefert:

- Nutzen für eine prozessorientierte Unternehmensführung vermittelt
- Prozessmanagement-Team und Führungskräfte geschult und gecoacht
- Bei der Erarbeitung von BPM Framework und BPM Governance unterstützt
- BPM Rollenkonzept definiert und umgesetzt
- Rollenbasierte BPM-Schulungen konzipiert und durchgeführt

„Miltenyi Biotec verfolgt den Weg zur prozessorientierten Organisation in beeindruckend konsequenter Weise. Die kontinuierliche Unterstützung durch die Geschäftsführung ist dabei ein Erfolgskriterium.“, so Uwe Feddern, Geschäftsführer BPM&O GmbH.

---

## Über BPM&O GmbH

Die **BPM&O GmbH** Managementberatung mit Sitz in Köln ist auf die Entwicklung prozessorientierter Organisationen spezialisiert. Ziel ist es, Unternehmen beim Aufbau einer zukunftsweisenden prozessorientierten Unternehmensführung zu unterstützen.

Daneben bietet die BPM&O in ihrer BPM&O Akademie Trainings und Seminare in den Bereichen Prozessmanagement, Organisationsentwicklung, Change Management und prozessorientierte Unternehmensführung an.

Unter dem Motto "360° BPM" entwickelt das Team, rund um die geschäftsführenden Gesellschafter Uwe Feddern, Thilo Knuppertz und Sven Schnägelberger, maßgeschneiderte Lösungen für ein schneller und effektiver steuerbares System aus Prozessen, Organisation, Menschen und IT.

### Kontakt

Uwe Feddern, Geschäftsführer  
Tel.: 0221 997875 24  
Mobil: 0151 291407 17  
E-Mail: uf@bpmo.de

[www.bpmo.de](http://www.bpmo.de)

