

Management-System schafft Ordnung

[12.09.2018] Herkömmliche Ordnerstrukturen auf Laufwerken führen oft zu einer unübersichtlichen Dokumentenwirtschaft. Die Stadtwerke Nettetal setzen deshalb auf ein onlinebasiertes, integriertes Management-System, sparen damit Zeit, schaffen Ordnung und sorgen für Transparenz.

Marc ist Auszubildender bei den Stadtwerken Nettetal in Nordrhein-Westfalen. Wenn er heute von seiner Tour zurückkommt, kann sich sein Vorgesetzter Peter Klocke sicher sein, dass der junge Kollege seine Arbeiten vorschriftsmäßig erledigt hat. Auch ohne aufwendige Einweisung durch einen erfahrenen Kollegen. Das war nicht immer so. „Früher fehlten oft klare Prozessbeschreibungen, sie waren in Papierordnern versteckt oder lagen unstrukturiert auf dem Laufwerk“, erinnert sich der Bereichsleiter. Jedem neuen Mitarbeiter musste erst erklärt werden, welche Schritte zu beachten, welche Checklisten und Informationen zu verwenden sind. Da auf dem Server der Stadtwerke unterschiedlichste Dateiversionen lagen und keiner auf Anhieb wusste, welche aktuell war, verzögerte sich der Einarbeitungsprozess entsprechend.

Dokumente immer aktueller

„Heute schicke ich dem Mitarbeiter einfach einen Link und er legt los“, freut sich Klocke, der für die Netzorganisation verantwortlich ist. Denn inzwischen ist das Dokumenten- und Prozess-Management der Stadtwerke deutlich optimiert: Der genannte Link führt in ein Verzeichnis der Software-Lösung orgavision. Das gleichnamige Berliner Unternehmen hat ein Programm entwickelt, das Dokumente sortiert und verwaltet. Im Fall der Stadtwerke Nettetal beispielsweise Leitfäden und Formulare, die benötigt werden, um einen Zähler selbstständig zu wechseln – inklusive Vermerk, an wen die gesammelten Stände übermittelt werden müssen.

Eigenverantwortliche Mitarbeiter sind nur ein netter Nebeneffekt der kontinuierlich im orgavision-System abgelegten Dokumente. Die Stadtwerke haben dort inzwischen 3,3 Gigabyte an Daten sortiert. Mehr als 3.000 Dateien, 1.000 Ordner und rund 60 Prozesse haben Klocke und seine 115 Kollegen bereits hinterlegt. Darunter Besprechungsprotokolle oder Prozesse zur Straßenbeleuchtung sowie Leitfäden für die Inbetriebnahme von Hausanschlüssen und Zählerprüfungen. Der eigentliche Vorteil des partizipativen Dokumentensystems liegt für den studierten Juristen in der Garantie, dass alle Dokumente nur einmal und in aktueller Version vorliegen. „Mühsames Suchen und Ausmisten von Schubladen gibt es bei uns nicht mehr“, bilanziert Klocke, der für 45 Mitarbeiter verantwortlich ist.

Schrittweise Einführung

Ein gutes Beispiel sind die jährlichen Datenabfragen der Bundesnetzagentur (BNetzA) zur Energieregulierung. Rund 20 Beschäftigte tragen in die Excel-Listen der Bonner Behörde Daten ein, die sie in ihren Abteilungen erheben. Zum Ende der Bearbeitungsfrist kontrolliert der Bereichsleiter die ausgefüllte Datei, sendet sie an die BNetzA und legt sie in orgavision im dafür angelegten Archiv ab. „Das Überwachen dieses Vorgangs und das Zusammenbringen verschiedener Dateiversionen verursachte ohne orgavision einen immensen Aufwand“, urteilt Klocke. Die Verteil- und wieder Einsammelaktion raubte ihm mindestens fünf Tage Arbeitszeit. Dank Einführung der Software zur Dokumentenlenkung investiert der Bereichsleiter heute nur noch einen halben Tag in diesen Prozess. Auch die Kollegen sparen beim

Ausfüllen Zeit und niemand kann mehr versehentlich die Daten löschen, die ein Kollege eingetragen hatte. „orgavision hat hier deutliche Effizienzpotenziale freigelegt“, betont Klocke.

Kritiker schnell überzeugt

Doch auch er weiß, dass neue Online-Werkzeuge gerne von Bewahrern torpediert werden. Aus diesem Grund haben die Stadtwerke Nettetal orgavision schrittweise eingeführt. Nach einer Testphase entschieden sich Klocke und ein abteilungsübergreifendes Team für den Software-Kauf. Da das System webbasiert läuft, musste nichts installiert werden. Die Daten liegen auf einem Server des orgavision-Rechenzentrums, das nach höchsten Standards zertifiziert ist. Eine Kleingruppe begann dann mit dem Strukturaufbau und befüllte das Programm mit den ersten Formularen, Gesetzestexten, Listen und anderen Schriftstücken. Das ging relativ zügig, weil viele Dateien in Laufwerken vorhanden waren und einfach an die passende Stelle in die Struktur von orgavision hochgeladen und von dort beliebig verlinkt werden konnten. Anschließend startete die interne Schulung der ersten Mitarbeiter. In konzentrischen Kreisen weitete sich das Dokumenten-Management-System so über einen Zeitraum von rund 18 Monaten unternehmensweit aus.

Über diese schleichende Einführung gelang es, den Nutzen des Programms schnell offenzulegen. „Im Schnitt“, sagt Klocke, „gehen wir davon aus, dass jeder Mitarbeiter für jede Minute, die in die Software investiert wird, mindestens zwei Minuten Sucharbeit spart.“ Diese Bilanz überzeugt selbst die größten Kritiker.

Kommentierbare To-do-Liste

Aktuell laufen etwa ein Dutzend Projekte über das System. Wurden früher allen Beteiligten Besprechungsprotokolle per E-Mail zugesandt, schickt der Projektleiter nun nur noch einen Link an sein Team, das aus internen und externen Teilnehmern besteht. Die To-do-Liste ist per Lese- und Schreibrecht geregelt und auch für Dienstleister von außen einseh- und kommentierbar. Statt unterschiedlichste Bearbeitungsstände aus verschiedenen Protokollen an diversen Orten zusammensuchen zu müssen, sieht jeder Projektteilnehmer in einem zentral abgelegten Dokument, wer wann welche Arbeiten zu erledigen hat. Die Kommunikation findet direkt über das Protokoll statt. Dort stehen Kommentare und alle Beteiligten können via Historie den Prozessablauf tagesaktuell verfolgen – was wiederum eine hohe Transparenz schafft.

Durch das neue Dokumenten-Management haben die Stadtwerke auch wiederentdeckt, wo sie überall Mitglied sind. Kollegen, welche die Mitgliedschaften über Jahre betreut haben, sind in Rente gegangen – und das geldwerte Wissen gleich mit. Da der Energieversorger nun alles ins Dokumentensystem einpflegt, werden bei dieser Gelegenheit alle alten Verträge auf den Prüfstand gestellt. „Wir können hier richtig Geld sparen“, sagt Klocke, der als nächstes Projekt das Qualitätsmanagement-Handbuch der Stadtwerke Nettetal zu einem integrierten Management-System weiterentwickelt.

()

Dieser Beitrag ist in der Juli/August-Ausgabe von stadt+werk erschienen. Hier können Sie ein Exemplar bestellen oder die Zeitschrift abonnieren.

Stichwörter: Informationstechnik, DMS, orgavision, Stadtwerke Nettetal