

Der Kapitän kann handeln

[24.04.2020] Dank vorangeschrittenem Digitalisierungsgrad meistern die Heidjers Stadtwerke die aktuelle Krisenlage gut. Laut Geschäftsführer Lars Weber hat sich die Arbeitsweise in kürzester Zeit massiv verändert – die Mitarbeiter aber machen unter den neuen Bedingungen einen super Job.

„Nichts ist mehr, wie es war. Und doch funktioniert alles.“ Mit diesen Worten fasst Lars Weber, Geschäftsführer der Heidjers Stadtwerke, zusammen, was sich in den vergangenen Wochen durch das Infektionsgeschehen rund um das Corona-Virus für das Ver- und Entsorgungsunternehmen aus dem niedersächsischen Heidekreis verändert hat. Auf den ersten Blick wirkt das Unternehmen mit 86 Mitarbeitern und rund 55 Millionen Euro Umsatz heute abgeschottet. Ein provisorischer Zaun umschließt das Gelände. Das Publikum – Kundschaft inklusive – bleibt im Moment draußen. Rein kommen nur Mitarbeiter mithilfe eines digitalen Codes am Zauntor.

Dennoch muss niemand auf Kundenservice oder sonstige Leistungen verzichten. Diese erbringen Heidjers Stadtwerke jetzt ortsunabhängig überwiegend über erweiterte Web-Funktionen wie Internet-Telefonie oder Videokonferenzen. Auch intern wird aktuell über ein neu installiertes Video-Tool kommuniziert, selbst von Büro zu Büro. „Abstand ist angesagt“, meint Lars Weber. Die hohe Leistungsfähigkeit im aktuellen Ausnahmezustand verdankt das Unternehmen seinem in jüngster Zeit deutlich gesteigerten Digitalisierungsgrad.

Digitalisierung hilft enorm

Die räumlich gebotene Distanz im Firmensitz realisieren die Heidjers Stadtwerke durch Schichtbetrieb im täglichen Wechsel: Jeweils die Hälfte arbeitet von zu Hause aus, die andere großzügig verteilt in den Büros. Dafür wurden weitere 30 Laptops angeschafft und ins Firmennetzwerk integriert. „Unser bereits vorangeschrittener Digitalisierungsgrad hilft jetzt enorm, Service und Versorgungssicherheit aufrecht zu erhalten“, informiert Lars Weber. „Zudem hat der Ausnahmezustand die Digitalisierung weiter beschleunigt.“ Bestes Beispiel ist die neue Arbeitsweise der Monteure: Jedem Team ist ein Auto fest zugeteilt.

Die Dokumentation des Tagwerks erfolgt vor Feierabend vom Betriebshof per Tablet über das firmeneigene WLAN. Kein Monteur betritt mehr das Verwaltungsgebäude, um sich abzustimmen. Auch in den sicherheitsrelevanten Einrichtungen wie Netzleitstelle, Wasser- und Klärwerke sind die Sicherheitsstandards erhöht worden: Der Zugang erfolgt über digital gesicherte Schleusen. Notquartiere sind für den Fall einer Isolation vor Ort eingerichtet.

Normalbetrieb profitiert von Krisen-Management

„Diese Ausnahmesituation – so schwierig und befremdlich sie auch ist – hat unseren internen Digitalisierungsprozess beschleunigt“, betont der Geschäftsführer. „Als die Beschränkung sozialer Kontakte angeordnet wurde, waren wir glücklicherweise technisch bereits so weit, dass wir schnell auf virtuelle und verteilte Arbeitswelten umstellen konnten.“

Das Unternehmen setzt beim Internet-Zugang auf ein unabhängiges System und verfügt über doppelte IT-Strukturen in eigenen Rechenzentren vor Ort. So kommen die Mitarbeiter immer an alle relevanten Daten.

„Die Pandemie-Szenarien stellten einen Stresstest für unser Sicherheitsmanagement dar, der uns die

Möglichkeit gab, Schlüsse für den Notfall wie den Normalbetrieb zu ziehen und die Systeme entsprechend nach zu justieren“, erklärt Lars Weber. „Als Kapitän muss ich handeln, wenn das Gewitter aufzieht und nicht erst, wenn es da ist.“

Die Effizienz des Gesamtunternehmens profitiert von den Erkenntnissen der Corona-Pandemie. Durch die Digitalisierung sind viele Prozesse bei den Heidjers Stadtwerken automatisiert worden, das spart Ressourcen und entlastet Mitarbeiter von Bürokratie. „Wir können einen Großteil unserer Aufgaben inzwischen ortsunabhängig und schneller erledigen. Das schafft den Freiraum für die persönlichen Kontakte, die beispielsweise bei komplexeren Anliegen wirklich erforderlich sind“, fasst Weber das Ergebnis zusammen.

Vertrauen stärkt Identifikation

Die Veränderung der Arbeitswelten hat nicht zuletzt Auswirkungen auf das Miteinander eines Betriebs.

„Die Arbeitsweise hat sich in kürzester Zeit massiv verändert – und die Leute machen unter den neuen Bedingungen einen super Job“, lobt Lars Weber. Sie sind motiviert und stehen hinter dem Kurs.“

Beigetragen haben dazu nicht zuletzt eine offene und kontinuierliche interne Kommunikation. Jetzt wünscht sich Weber, dass das Unternehmen die positiven Entwicklungen unter der Krisensituation in die „neue“ Normalität dauerhaft mitnimmt.

()

Stichwörter: Unternehmen, Corona, Heidjers Stadtwerke