

EINFACH BESSER ARBEITEN

Bei den Stadtwerken Meiningen haben die Mitarbeiter ihre Prozesse und Projekte mit der Lösung ORGA-MAN im Blick.

Die Rahmenbedingungen für Energieversorgung und Netzbetrieb haben sich in den letzten Jahren mit hoher Dynamik geändert: In der Konsequenz müssen Prozesse angepasst und neue Aufgaben, wie etwa der Smart Meter Rollout, projektiert und in die Praxis überführt werden. Nach der Planung besteht die größte Herausforderung oftmals darin, die neuen Abläufe und Zuständigkeiten im Alltag der Mitarbeiter zu verankern – einfach, kostengünstig und nachhaltig.

TRANSPARENTE PROZESSE

Das war auch das Ziel von Oliver Plambeck, Bereichsleiter Shared Service der Stadtwerke Meiningen. Der kommunale Querverbundversorger in Süd-Thüringen beschäftigt rund 150 Mitarbeiter und hatte 2017/2018 die Aufgaben und Abläufe im Kundenservice reorganisiert. Nun suchte man nach einem intelligenten digitalen Tool, das die neue Prozessorganisation der Stadtwerke abbildet und gleichzeitig Möglichkeiten für Analysen und eine sukzessive Weiterentwicklung der Prozesse bietet. Dabei sollten die Prozessverantwortlichkeiten für jeden Mitarbeiter transparent und die entsprechenden Abläufe einfach zu dokumentieren sein. Dies betraf nicht nur die Prozessinformationen selbst, sondern unter anderem auch die Darstellung wichtiger Ansprechpartner und übergeordneter Verantwortlichkeiten.

„Mit ORGA-MAN haben wir genau diese Plattform gefunden“, so Plambeck, der damals zu den Pilotanwendern der modularen Software der Projekt: Unternehmensberatung gehörte. Prozesse können mit dem Tool intuitiv in detaillierten Einzelschritten erfasst werden, die jeweils zuständigen Mitarbeiter werden einfach aus dem Stammdatenbestand zugewiesen. „Am Arbeitsplatz hat jeder Mitarbeiter sofort einen Überblick über den kompletten Prozessablauf und weiß wofür er konkret zuständig ist“, erläutert Plambeck. Auf der Managementebene erweisen sich die Visualisierung der Abläufe sowie umfangreiche Analysefunktionen als hilfreich. „Schon bei der Erfassung und Planung der Prozesse wird oft klar, wo Verbesserungsmöglichkeiten liegen“, berichtet der Bereichsleiter.

DYNAMISCHE PROJEKTORGANISATION

Darüber hinaus war es der Geschäftsführung der Stadtwerke Meiningen wichtig, dass neben der eher statischen Aufbauorganisation auch eine dynamische Projektorganisation abgebildet werden kann. Jeder Projektbeteiligte sollte ohne viel Aufwand sehen können, an welchen Projekten er beteiligt ist, welche Aufgaben er dort hat und wer die jeweils verantwortliche Person (neben seiner klassischen Führungskraft) ist. „Die Energiewirtschaft wird zunehmend durch eine hohe Projektdynamik geprägt. Für die bislang sicherheitsorientierte Unternehmenskultur von Energieversorgern kann es dabei schnell zu Überforderung von Mitarbeitern und Führungspersonal kommen. Umso wichtiger ist es, den aktuellen Workload der Arbeitseinheiten zu monitorieren und die passenden Werkzeuge bereitzustellen“, so Stefan Biesalski, Geschäftsführer der Projekt: Unternehmensberatung. Vor diesem Hintergrund startete das Beratungshaus Anfang 2020 mit der Erweiterung der ORGA-MAN Plattform um das Modul Projekte. Ende April 2020 lieferte das Unternehmen eine erste Version der Software an die Stadtwerke Meiningen aus, die schnell produktiv gesetzt wurde. Neben einem Projekt zum Rollout der intelligenten Messsys-



teme steuern die Stadtwerke aktuell auch die Ausschreibung zur Gewinnung einer neuen Marketingagentur über das neue ORGA-MAN Modul. Dabei werden neben den Verantwortlichkeiten, den Projektzielen und der Projektorganisation auch die Projektaktivitäten, die Zeitschiene und Budgets in der Software verwaltet und überwacht. Über ein Ampelsystem und ein übersichtliches Projektcockpit sind der Projektstatus sowie sämtliche Projektaktivitäten jederzeit im Blick. Der Projektverantwortliche kann so bei Bedarf aktiv gegensteuern. „Für uns bietet das Projektmanagement-Modul in ORGA-MAN die passende Lösung, da wir einerseits auf die klassischen Projektmanagement-Funktionen zugreifen können und gleichwohl auf Management-Ebene ein gutes Controlling-Instrument erhalten. Durch die intuitive und praxisorientierte Bedienbarkeit fällt es selbst Mitarbeitern mit wenig Projekterfahrung leicht, sich schnell in der Applikation zurechtzufinden“, so Oliver Plambeck. Das neue Modul ist komplett in die ORGA-MAN Plattform integriert, sodass die relevanten Projektinformationen an ver-

schiedenen Stellen im System online zur Verfügung stehen. „Alle unsere Kernmodule können aber auch stand alone eingesetzt werden“, ergänzt Stefan Biesalski.

PERSONAL, VERTRÄGE UND KONTAKTE

Zu diesen Kernmodulen gehört neben den Applikationen für Prozessorganisation und -dokumentation auch ein Modul für das Personalmanagement. Basierend auf den einmal erfassten Mitarbeiter-Stammdaten, -qualifikationen und -verantwortlichkeiten ermöglicht das Tool beispielsweise eine qualifizierte Alterstrukturanalyse, die zeigt, wann welche Fachkräfte in den Ruhestand gehen. „Solche Informationen sind extrem wichtig für die Personal- und Projektplanung – und mit keinem anderen Tool, das ich kenne, so einfach zu gewinnen“, sagt Oliver Plambeck.

Mit dem Ziel, eine einfache und schlanke Lösung zur Verwaltung von eigenen und Kundenverträgen zu entwickeln, entstand das Modul „verträge“. „Die Verträge sollen an zentraler Stelle verwaltet werden, aber die

Der eigentliche Prozessablauf kann in drei verschiedenen Ansichten dargestellt werden. Darüber hinaus bietet das System u.a. verschiedene Auskunftsübersichten an, um Verantwortlichkeiten und Auswertinformationen kompakt darzustellen. (Grafik: Projekt:Unternehmensberatung GmbH)

Informationen aus den Verträgen sollen dezentral den Verantwortlichen zur Verfügung stehen“, erläutert Stefan Biesalski. In der Applikation können Laufzeiten, Kündigungs- und Erinnerungstermine und weitere Parameter gepflegt werden. ORGA-MAN/verträge weist dann beispielsweise auf bevorstehende Kündigungstermine hin, so dass anstehende Entscheidungen mit ausreichendem Vorlauf getroffen werden können.

Darüber hinaus kann mit dem Modul ORGA-MAN/kontakttracker unter anderem Transparenz in die thematische und zeitliche Frequentierung des Kundenservice gebracht werden.

„Durch die Zusammenführung aller Informationen dient uns ORGA-MAN inzwischen nicht nur als zentrale Datendrehscheibe, sondern erlaubt uns zudem, unsere Organisations- und Prozessstrukturen für alle Mitarbeiter im Unternehmen zugänglich zu machen“, fasst Oliver Plambeck zusammen. Stefan Biesalski freut sich über das positive Feedback, zeigt es doch, dass er mit seinem Konzept richtig liegt: „Unsere Lösung setzt genau da an, wo nach meiner Erfahrung viele kleine und mittlere Unternehmen – nicht nur in der Energiewirtschaft – heute stehen: Die bisherigen, oftmals selbst entwickelten oder analogen Planungs- und Steuerungsinstrumente stoßen an ihre Grenzen, die marktüblichen Speziallösungen erweisen sich aber vielfach als überdimensioniert.“ Für diesen Bedarf habe man die Plattform entwickelt, so der gelernte Betriebswirt.

ORGA-MAN ist als SaaS Lösung konzipiert, also vollständig cloudbasiert und plattformunabhängig nutzbar, und wird über eine jährliche, modulbasierte Nutzergebühr abgerechnet. (pq)

Projekt:Unternehmensberatung GmbH,
Stefan Biesalski, 80336 München,
stefan.biesalski@projektdp.de
Stadtwerke Meiningen GmbH,
Oliver Plambeck, 98617 Meiningen,
oliver.plambeck@stadtwerke-meiningen.de

