

Lokale Versorgungsunternehmen

auf

Wettbewerbskurs

Die Neuregelung des Energiewirtschaftsrechtes bedingt die Erfüllung

- ? **personeller, wirtschaftlicher und technischer Voraussetzungen, um**
- ? **eine möglichst sichere, wirtschaftliche und umweltverträgliche Energieversorgung auf Dauer zu gewährleisten.**

DVGW-Arbeitsblatt G1000: Anforderungen an

- ? Qualifikation und Organisation des technischen Bereiches für
- ? einen sicheren Betrieb und die Instandhaltung der Versorgungsanlagen

DVGW-Arbeitsblatt W1000: Zusätzlich

- ? gute Qualitätssicherungsmaßnahmen und
- ? eine dokumentierte Aufbau- und Ablauforganisation

„Betriebsabläufe und Störungsmanagement mit System“

? EDV-gestützt

? Abgesichert durch Qualitäts- und Organisations-
Maßnahmen

? Im Zuge der Privatisierung kommunaler Aufgaben, z.B.

- Energieversorgung (Strom, Gas, Fernwärme)
- Wasserversorgung
- Städtische Betriebe (Schwimmbäder, Signalanlagen, Straßenbeleuchtung)

wurden die hieraus entstandenen Aufgaben neu strukturiert.

*Weg von öffentlicher, am Gemeinwohl orientierter Versorgung,
hin zu privatrechtlichen Organisationsstrukturen!*

Aktionen:

- Überprüfung von Organisationen und Betriebsanweisungen
- Verkürzung und Vereinfachung der Entscheidungswege
- Organisation marktorientierter Arbeitsabläufe

Resultate:

- kosten-optimierte Prozessabläufe
- angepasste Dokumentation, z.B. Betriebshandbücher

Noch wurden in vielen Versorgungsunternehmen und Stadtwerken die Prozessabläufe vor allem bestimmt durch:

? **Gewachsene Strukturen**

- Mit dem Wechsel von Führungspersonen innerhalb des Unternehmens wurden Prozessabläufe verschoben und laufen oft entsprechend verschachtelt ab.

? **Nicht auf Wettbewerb ausgerichtete Arbeitsabläufe**

- Die Umgestaltung der Prozessabläufe auf die neuen Ziele ist im Hinblick auf die gewachsene Personalstruktur nur eingeschränkt möglich

? **Einzelne Mitarbeiter**

- Häufig wird Wissen von altgedienten Mitarbeitern nicht veröffentlicht bzw. weitergegeben, wodurch erforderliche Veränderungen nur eingeschränkt möglich sind

Das Risiko: Bei einem Unfall stellt sich dann besonders die Frage nach dem Organisationsverschulden

? Überprüfung und Anpassung der Dokumentation an die aktuellen Gegebenheiten, z.B.

- Betriebshandbuch und Arbeitsanweisungen aktualisieren
- Dienstanweisungen und Sicherheitsmanagement überprüfen

? Überprüfung der Prozessabläufe mit dem Ziel,

- einer transparenten Organisation und kurzer Entscheidungswege
- kontrollierbare Arbeitsabläufe zu schaffen
- Senkung der Betriebskosten

Das Ziel: Weg von Ad-hoc-Entscheidungen, hin zu einem effizienten System

Management der Unternehmensprozesse durch:

- ⇒ Erfassung und Dokumentation der wichtigsten Prozesse:
 - Durch gezielte Interviews und Untersuchungen werden die wichtigsten Prozessabläufe erfasst und dokumentiert (*soweit nicht vorhanden*).

- ⇒ Untersuchung und Modifizierung der Prozesse:
 - Die Prozess-Dokumentationen werden über das Intranet jedem Mitarbeiter verfügbar gemacht.
 - Die Prozesse können bei Bedarf jederzeit modifiziert werden.

- ⇒ Unterstützung der Prozessabläufe durch Workflows:
 - Die modellierten Prozesse werden im Computer simuliert (ohne Einfluss auf den Tagesbetrieb!) und anschließend in Workflows überführt.
 - Die Workflows unterstützen die Mitarbeiter bei der Bearbeitung von Prozessen, Einhaltung von Terminen, Weitergabe von Informationen etc.

- ⇒ Bewertung der laufenden Prozesse:
 - Durch einen Vergleich der Simulationsergebnisse mit der tatsächlichen Ressourcenauslastung
 - Regelmäßige Kontrollen der Ressourcenauslastung im Tagesgeschäft sind empfehlenswert

? Das Betriebshandbuch ist die Zusammenfassung der

- Betriebsorganisation mit Betriebsanweisungen und fachlichen Regelungen
- Beschreibung der Prozessabläufe zur Durchführung von geplanten bzw. nicht geplanten Arbeiten und Maßnahmen
- der allgemeinen Regeln der Technik und Vorschriften
- Sicherheitsmaßnahmen

? als Teile eines ganzheitlichen Prozess-Managements!

- ⌚ Hohe Transparenz in den Betriebsabläufen
- ⌚ Hervorragende Optimierungsmöglichkeiten durch Analyse der dargestellten Prozessabläufe
- ⌚ Aufdecken von Ressourcenüberschuss / -unterdeckung durch den Vergleich der Simulation mit den tatsächlichen Abläufen
- ⌚ Einfache Nachvollziehbarkeit der einzelnen Prozesse durch Verknüpfungen zwischen den Dokumenten
- ⌚ Sicherstellung der Arbeits-Qualität durch systematischen Aufbau – zertifizierbar!
- ⌚ Und vor allem:
 - ⇒ **Hohe Kosteneffizienz, da**
 - einfache Personaleinsatzplanung und -kontrolle
 - Verringerung der „Zettelwirtschaft“
 - transparente Arbeits- und Terminplanung, Wiedervorlage etc.



