

Case Study

badenova
Energie. Tag für Tag

KUNDENNÄHE, EFFIZIENZ & PROZESSTRANSparenZ MIT iGRAFX

Der südbadische Energie- und Umweltdienstleister badenova strafft mit iGrafx sein Prozessmanagement und macht Abläufe unternehmensweit transparent.

Der Hintergrund

Der Energiemarkt wird zunehmend komplexer. Neben der klassischen Versorgung seiner Kunden mit Wasser und Energie in unterschiedlichster Form muss ein Unternehmen in diesem Markt zahlreiche begleitende Dienstleistungen bieten und innovative Projekte rund um den Umweltschutz und die Energiewende vorantreiben. Nicht zu vergessen: Auch wenn innerhalb eines Dienstleistungsunternehmens unterschiedliche Zuständigkeiten bestehen – der Kunde erwartet ganz selbstverständlich, dass sein Dienstleister jederzeit alle Facetten der gegenseitigen Beziehungen kennt.

“Nachdem wir unsere Anforderungen mit den potenziellen Lösungsmöglichkeiten abgeglichen hatten, war schnell klar, dass wir künftig unsere Prozesse mit iGrafx transparent machen wollen.”

Oliver Losch
Projektleiter & Prozessmanager
bnNETZE

Das geht nur, wenn die Prozesse im Hintergrund einheitlich dargestellt und damit transparent sind. Genau vor dieser zentralen Herausforderung stand badenova im Jahr 2015. Das Unternehmen ist der größte Energie- und Umweltdienstleister in Südbaden mit mehr als 1.300 Arbeitsplätzen.

Seine Kernkompetenzen sind der Vertrieb von Strom und Erdgas, Wasser und Wärme, der Betrieb der dafür erforderlichen Netze und Anlagen sowie Beratungsdienstleistungen rund um erneuerbare Energien, Energieeffizienz bis hin zur Erstellung kommunaler Klimaschutzkonzepte. Vor dem Hintergrund zunehmender Komplexität ihres Geschäfts und steigender Kundenerwartungen beschließen die Gesellschafter, 96 Kommunen zwischen Hochrhein und Nordschwarzwald, und die Unternehmensleitung im Jahr 2014, die badenova neu aufzustellen.

Neuorganisation nach Geschäftsfeldern

Seit 1. Januar 2015 ist badenova in eigenständigen Geschäftsfeldern für die technische Infrastruktur, also den Betrieb von Elektrizitäts-, Erdgas- und Wassernetzen, einerseits und für die vertrieblichen Aktivitäten andererseits organisiert. Daneben besteht ein eigenes Geschäftsfeld für die Erzeugung und Verteilung von Wärme, das sich neben Entwicklung, Planung, Bau und Betrieb von Anlagen um die Erzeugung erneuerbarer Energien kümmert. Abrechnungen und Energiedatenmanagement werden von E-MAKS als Komplettdienstleister erbracht.

Mit der Neustrukturierung verbunden ist die Anforderung, ein einheitliches System für die Darstellung von Prozessen bereitzustellen. Damit sollen alle Abläufe transparent

badenova

Energie. Tag für Tag

gemacht werden, und eine konzernweit einheitliche Basis für das Prozessmanagement geschaffen werden. Denn die Geschäftsprozesse in den einzelnen Geschäftsfeldern waren über Jahre gewachsen und sehr unterschiedlich und mit verschiedenen Tools dokumentiert worden. „Aber der Kunde erwartet zu Recht, dass wir seine Anforderungen und Erwartungen ganzheitlich betrachten und ihm gegenüber – im Rahmen der rechtlichen Möglichkeiten – als Einheit auftreten – End-to-End über Geschäftsfeldgrenzen hinweg“, so Oliver Losch, Prozessmanager bei bnNETZE.

Vorhandene Erfahrungen als Basis

E-MAKS hatte zur Darstellung seiner Prozesse bereits seit einigen Jahren iGrafx erfolgreich im Einsatz, so dass auf dieser Basis aufgesetzt werden konnte, um einheitliche Rahmenbedingungen für die Zukunft zu schaffen. So ging es in erster Linie darum, sämtliche Prozesse im Unternehmen einheitlich auf einer Plattform darzustellen. Darüber hinaus sollte es möglich sein, Prozesse geschäftsfeld-spezifisch zu modellieren und zu bearbeiten, sie aber bei Bedarf auch geschäftsfeld-übergreifend und untereinander vergleichbar darzustellen, um die gesamte Prozesskette abbilden zu können. Dabei sollte die Handhabung für den Benutzer so einfach und intuitiv wie möglich sein.

Ein wesentliches Ziel war es, die Prozesse künftig durchgehend nach international anerkanntem Standard zu visualisieren. Das ist zum einen wichtig, damit sich neue Mitarbeiter, die ins Unternehmen kommen, schnell in die Prozesslandschaft einarbeiten können. Zum anderen ist dadurch die Kommunikation sowohl mit Lieferanten als auch mit Zertifizierungsstellen, deren Auditoren die Qualität der Unternehmensprozesse unter die Lupe nehmen, deutlich einfacher. badenova verfügt über ein ISO-zertifiziertes Umweltmanagement- und Energiemanagementsystem, während bei E-MAKS zusätzlich das Qualitätsmanagementsystem ISO-zertifiziert ist.

Als Standard für die Prozessdarstellung hat badenova sich für BPMN (Business Process Model and Notation) entschieden – ein international anerkannter Standard, der von iGrafx unterstützt wird. Ein weiterer Pluspunkt für iGrafx ergab sich aus der Anforderung, dass sich das vorhandene Lizenzmodell auf den gesamten Konzern ausweiten ließ.

Besonderen Wert legten die Prozessmanager bei badenova darauf, dass die Verantwortlichkeiten – also wer ist innerhalb des Workflows zuständig für Prüfung, Freigabe und Bestätigung neuer Prozesse – gut und transparent darstellbar sind. Auch diese Voraussetzung konnte mit iGrafx leicht erfüllt werden.

Zuschlag für iGrafx

„Nachdem wir unsere Anforderungen mit den potenziellen Lösungsmöglichkeiten abgeglichen hatten, war schnell klar, dass wir künftig unsere Prozesse mit iGrafx transparent machen wollen“, macht Projektleiter Oliver Losch deutlich. Argumente für iGrafx waren außerdem die einfache Modellierung und die intuitive Erfassung von Ergebnissen. Dann ging alles ziemlich schnell: Um die Umsetzung im Detail abzustimmen gab es drei Videokonferenzen mit den Produktverantwortlichen bei iGrafx. Im Anschluss wurden die iGrafx Plattform sowie die Modellierungs- und Simulationswerkzeuge FlowCharter und Process installiert sowie individuelle Templates gestaltet.

Kurz danach machten sie in zwei jeweils eintägigen Workshops die vier Prozessmanager und einige Modellierer bei badenova damit vertraut, wie sich die Prozesse in iGrafx integrieren lassen und klärten letzte Detailfragen.

Zwischen Implementierung und „Go-Live“ des Systems lagen gerade mal zwei Monate. Nachdem die erforderlichen Strukturen konzeptionell durchdacht waren, war es nur noch ein kleiner Schritt, diese in iGrafx abzubilden, so dass bereits in kürzester Zeit die Basis für die Modellierung der Prozesse vorhanden war. Parallel dazu entstand ein Konventionen-Handbuch in dem die einheitlichen Regeln fixiert sind, die für alle Geschäftsfelder gültig sind.

Während dieser Zeit sei man von iGrafx gut betreut worden, resümiert Anja Snella, Prozess- & Qualitätsmanagerin bei badenova WärmePlus. „Die Workshops in dieser Zeit waren zielführend und spezifisch auf unser Unternehmen und unsere Anforderungen ausgerichtet. Dadurch war es uns möglich uns sehr schnell einzuarbeiten.“

badenova

Energie. Tag für Tag

Vorhandene Erfahrungen als Basis

Seit Frühjahr 2016 nutzen alle Geschäftsfelder bei badenova mit iGrafx ein einheitliches System zur Modellierung und Simulation von Geschäftsprozessen. Die Einbindung der webbasierten Plattform in das Intranet des Konzerns macht die Nutzung des Systems besonders komfortabel. So können Nutzer entsprechend ihrer Berechtigung die Prozesse per Mausklick nachvollziehen. Es ist beispielsweise möglich, sich alle Prozesse mit dem jeweils Verantwortlichen anzeigen zu lassen, was im täglichen Geschäft ausgesprochen hilfreich ist. Ebenso, dass sich Teilprozesse gut verlinken lassen und man zwischen einzelnen Prozessen navigieren kann.

Rund 600 Prozesse sind bei badenova inzwischen nach BPMN dokumentiert – transparent über alle Geschäftsfelder hinweg. Und die weiteren Ziele sind bereits abgesteckt, erklärt Ewald Teuber: „Wir wollen in nächster Zeit die End-to-End-Betrachtung unserer Kundenbeziehungen ausbauen und natürlich letztlich alle Kern- sowie die Teilprozesse einbeziehen.“ Und Anja Snella ergänzt: „Wichtig ist, dass wir die Mitarbeiter einbinden, damit sie die Vorteile des Prozessmanagements aktiv nutzen – für ihre tägliche Arbeit und für die Kommunikation mit unseren Kunden.“ Mit der einheitlichen Prozessplattform verfügt badenova nun über ein ideales Hilfsmittel, um Kunden mit exzellenten Prozessen zu begeistern und agil und flexibel im dynamischen Marktumfeld agieren zu können.

“Wichtig ist, dass wir die Mitarbeiter einbinden, damit sie die Vorteile des Prozessmanagements aktiv nutzen - für ihre tägliche Arbeit und die Kommunikation mit unseren Kunden.”

Anja Snella

Prozess- & Qualitätsmanagerin
badenova WärmePlus GmbH & Co. KG

iGrafx

iGrafx, LLC

7585 SW Mohawk St.
Tualatin, OR 97062
United States

Tel: 503.404.6050
info@iGrafx.com
www.iGrafx.com

iGrafx EMEA

iGrafx GmbH

Dr.-Johann-Heitzer-Str. 2
85757 Karlsfeld b.München
Deutschland

Tel: +49 (0)8131 3175 0
info.de@iGrafx.com
www.igrafx.com/de