IVU INFORMATIONSSYSTEME FÜR VERSORGUNGSUNTERNEHMEN

Anwenderbericht

STADTWERKE WINSEN (LUHE): DASHBOARD – DIE KACHEL MACHT'S MÖGLICH. AUFGABENORGANISATION 2.0

DIE BEARBEITUNG VON WECHSELPROZESSEN ZU ORGANISIEREN, IST FÜR VIELE ABTEILUNGSLEITER EINE HERAUSFORDERUNG – WEIL DIE ZEIT UND DIE RESSOURCEN DAFÜR FEHLEN. DIE NEUE DASHBOARD-FUNKTION MACHT NICHT NUR DIE AUFGABENVERTEILUNG ERHEBLICH EINFACHER – SIE ERWEIST SICH AUCH ALS PERFEKTE UNTERSTÜTZUNG FÜR MANAGEMENT-AUFGABEN.

„Seit ich mit dem Dashboard arbeite, ist das Monitoring meiner Prozesse das erste, was ich morgens mache. Das ist eine sensationelle Erleichterung meiner Arbeit."

Jan Löwner, Leiter Shared Services, Stadtwerke Winsen (Luhe)

Wechselprozesse erzeugen viel Aufwand und müssen meist so schnell wie möglich durchgeführt werden. Damit dies funktioniert, ist eine effektive Verteilung bzw. Organisation der Aufgaben innerhalb der Teams von entscheidender Bedeutung. Wer hierzu keine IT-Unterstützung nutzt, muss im Endeffekt alles manuell kontrollieren, hinterfragen und kommunizieren – das ist ein erheblicher Aufwand, der nicht automatisch zum Erfolg führt. Die neue Dashboard-Funktion schafft Abhilfe und bringt „nebenbei" noch zusätzlichen Mehrwert.

Viele Abteilungsleiter und Sachbearbeiter in den Versorgungsunternehmen kennen diese Situation: weil Menge und Häufigkeit der Marktprozesse seit einiger Zeit anwachsen und alle vorhandenen Mitarbeiter ausgelastet sind, bleibt vieles oft liegen. Als Resultat geht der notwendige Überblick schnell verloren. „Arrangiert" man sich aus Mangel an Alternativen mit dieser Situation, können daraus allerdings erhebliche geschäftliche Risiken entstehen. Denn an nicht bearbeiteten Marktprozessen hängen Forderungen, Fristen und Vertriebsprozesse, die dann in der Folge alle in der Schwebe bleiben. Der Cash-Flow wird reduziert, Pönalen werden fällig, Kunden sind unzufrieden.

Jan Löwner, Leiter Shared Services bei den Stadtwerken Winsen (Luhe), hat diese Herausforderung bereits seit längerer Zeit als dringlich und vorrangig eingestuft. Deshalb hat er auch als einer der ersten IVU-Kunden die neue Dashboard-Funktion getestet. Seine Bewertung nach den ersten Erfahrungen mit dem neuen Tool ist sehr positiv:

„Mein erster Eindruck war, dass sich die Optik unserer Datenwelt erheblich verändert hat. Ich hatte hier plötzlich Kacheln auf meinem Bildschirm, die mir ganz von selbst Informationen anzeigten, die ich bis dahin

© Fotolia, Fotograf: luckybusiness

noch gar nicht kannte. So konnte ich zum Beispiel sehen, dass wir über 400 unbearbeitete REMADV-Nachrichten hatten. Zunächst war ich überrascht, dann folgte relativ schnell Begeisterung. Denn auf Basis der fachlichen Anleitung durch die IVU habe ich ziemlich bald herausgefunden, dass ich mit Hilfe des Dashboards die Bearbeitung der offenen REMADV-Nachrichten viel schneller als vorher abwickeln konnte."

Bearbeitungsstände erkennen – Abarbeitung organisieren

Mit der neuen Dashboard-Funktion steht ein Tool zur Verfügung, das vorhandene RUM-Daten nutzt und damit nicht nur eine genaue Analyse und Überwachung von Marktprozessen ermöglicht, sondern auch deren systematische Weiterbearbeitung optimal unterstützt. Der Wert und die Wirksamkeit dieser neuen Funktion basiert im Wesentlichen auf 2 Faktoren:

ERSTENS – dadurch, dass grundlegend immer vier Kacheln angezeigt werden, die je nach individueller Einrichtung automatisch den Stand verschiedener unerledigter Prozesse sichtbar machen, verliert der Nutzer nie den Überblick. Im Gegenteil: er wird einfach und plakativ darüber informiert, was zu erledigen ist.

ZWEITENS – weil es kein reines Informationstool ist, sondern den Nutzer auch bei der Abarbeitung und Verteilung der zu erledigenden Aufgaben unterstützt, ist das Dashboard in der Nutzung besonders effektiv.

Diesen praktischen Nutzen hat auch Jan Löwner bereits schätzen gelernt: „Seit ich mit dem Dashboard arbeite, ist das Monitoring meiner Prozesse das erste, was ich morgens mache. Das ist eine sensationelle Erleichterung meiner Arbeit. Ich verschaffe mir einen Überblick, was heute zu tun bzw. zu schaffen ist – und dann verteile ich die Aufgaben ins Team. Jeder Mitarbeiter kann sich ja seine Kacheln selbst individuell einrichten und sieht dann zum Beispiel, dass er in dieser Woche 200 REMADV-Nachrichten bearbeiten muss. Besser geht es im Grunde nicht."

Jan Löwner, Leiter Shared Services bei den Stadtwerken Winsen (Luhe), hat das Dashboard seit kurzem im Einsatz. Er hat sich sehr schnell von den Vorteilen überzeugen können und will auf keinen Fall mehr darauf verzichten.

Erschienen im Dezember 2014

IVU Informationssysteme GmbH | Rathausallee 33 | 22846 Norderstedt
Tel. 040/52 50 64-00 | Fax 040/52 50 64-44 | E-Mail: info@ivugmbh.de | **www.ivugmbh.de**