

Praxisbericht

Prozessmodellierung und Einführung DMS (OS|ECM) beim Zweckverband Ostholstein (ZVO) Hand in Hand

Das Unternehmen

Der Zweckverband Ostholstein (ZVO) ist der regionale Ver- und Entsorger in der Region Ostholstein. Fast 40 Gemeinden und Städte sowie der Kreis Ostholstein haben dem ZVO diese Aufgaben übertragen.

Um der Liberalisierung der Märkte Rechnung zu tragen, ist der ZVO in drei operative Einheiten (OE) mit einer übergeordneten Holding strukturiert.

Die ZVO Energie GmbH versorgt die Kunden im ZVO-Verbandsgebiet mit Erdgas, Wasser und Wärme durch eigene Netze. Neue Geschäftsfelder sind Strom sowie erneuerbare Energien wie Bio-Erdgas und Photovoltaik.

Die ZVO Entsorgung GmbH ist im Kreis Ostholstein zuständig für die Abfall- und Wertstoffwirtschaft. Hierfür bietet sie einen umfassenden Service sowohl für private Haushalte, Gewerbebetriebe und öffentliche Einrichtungen.

Die ZVO Entwässerung ist für die Umsetzung der hoheitlichen Aufgaben wie Sammlung und Aufbereitung von Schmutz- und Niederschlagswasser und deren Rückführung in den Wasserkreislauf im Verbandsgebiet verantwortlich.

Die ZVO Holding bündelt die administrativen Aufgaben wie Controlling, Finanzbuchhaltung, Personalverwaltung, Recht, Revision und Shared Services.

Mit ca. 450 Mitarbeitern ist der ZVO ein bedeutender Wirtschaftsfaktor in der Region.

Die Ausgangssituation

Die über die Jahre im ZVO entwickelten und im Alltag erprobten Prozesse konnten die Anforderungen der neuen Organisation und der damit verbundenen neuen Schnittstellen nicht ausreichend abdecken.

Innerhalb der operativen Einheiten sind die Prozesse den Anforderungen des technischen Sicherheitsmanagement (TSM) angepasst. Die übergreifenden Prozesse waren durch die neue Organisation nicht mehr kompatibel.

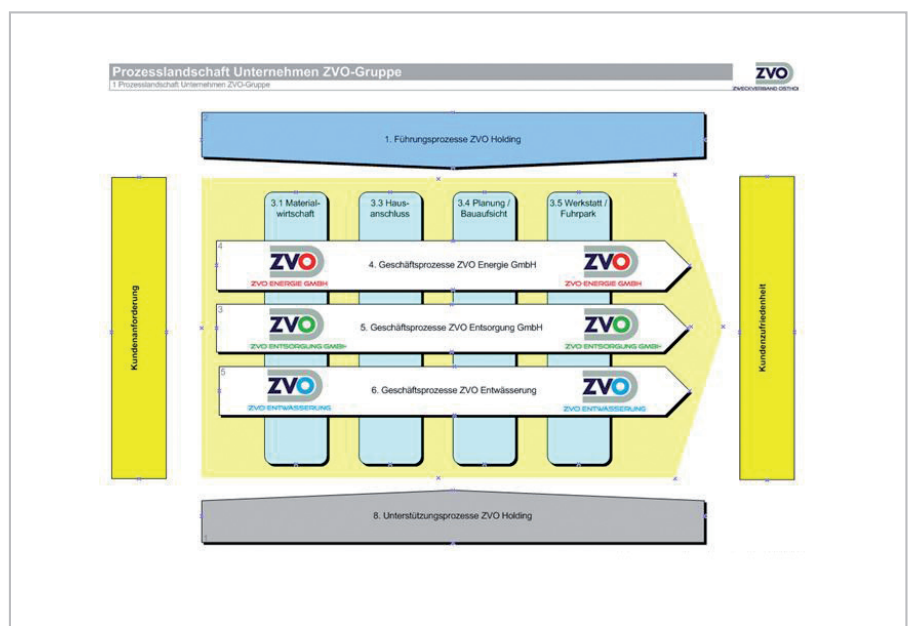
Zeitgleich hatte sich der ZVO entschlossen, die über mehrere Standorte verteilten Einheiten in einer neuen Unternehmenszentrale zusammenzuführen. Hieraus resultiert einerseits eine Reduzierung vorhandener Schnittstellen, macht andererseits aber durchaus neue erforderlich.

Das Ziel

Durch die Strukturierung in die operativen Einheiten unter dem gemeinsamen Dach der Holding galt es, die Geschäftsprozesse beim ZVO neu zu gestalten, bereichsübergreifend in einer gemeinsamen Prozesslandschaft darzustellen und in diesem Zusammenhang auch gleich noch zu harmonisieren.

Die neue Unternehmenszentrale ist auf ein effizientes, papierarmes Arbeiten angelegt. Hieraus ergab sich die Forderung, zeitnah zum Umzug ein Dokumentenmanagementsystem (DMS) einzuführen und dieses bei der Gestaltung der Prozesse zu berücksichtigen.

Damit war die gemeinsame Zielsetzung für Prozessharmonisierung und Einführung eines DMS geboren.



Prozesslandschaft ZVO

Analyse und Konzept

Im Jahr 2008 begann mit externer Unterstützung eine umfangreiche Analyse der vorhandenen Dokumentationsbestände nach u. a. folgenden Kriterien:

- Art und Menge der Dokumente
- Art und Ort der Aufbewahrung
- Entscheidung über die weitere Verwendung

Bedingt durch die neue Organisationsform stellte sich zeitgleich die fehlende Abstimmung und Anpassung der übergreifenden Prozesse als immer kritischer für eine geordnete Zusammenarbeit der operativen Einheiten mit den Dienstleistungsbereichen der Holding dar.

Aufgrund der einhergehenden Disharmonie der Prozesse und der bestehenden Dokumentenflut beschloss die Unternehmensleitung den Start zweier Organisationsprojekte unter der gemeinsamen Koordination der Holding-Stabsstelle Qualitätsmanagement (QM).

Im Januar 2009 übernahm das neue QM die Leitung der beiden Projekte und verschaffte sich zunächst einen Überblick über die bestehende Prozesslandschaft, wobei Theorie und Praxis weit auseinander klappten. Nach einer überschlägigen Analyse der Ist-Situation begann zunächst die Auswahl für ein geeignetes System zur Erfassung, Verwaltung und Visualisierung der Geschäftsprozesse. Hier kristallisierte sich ViFlow schnell als bestens geeignet heraus.

Parallel hierzu erfolgte die Erarbeitung eines Anforderungskataloges für die Auswahl eines den Ansprüchen angepassten Dokumentenmanagementsystems. Beide Anwendungen BPM und DMS sollen sich im späteren Einsatz ergänzen.

Umsetzung

Nach einer kurzen Anwenderschulung bei der ViCon GmbH in Hannover begann die Erfassung und Modellierung der Prozesse.

Ausgehend von der Prozesslandschaft auf oberster Ebene wurden Top-Down die Prozesse in weitere Ebenen strukturiert und abgebildet.

In kurzer Zeit war die Struktur in ViFlow erfasst und die Detaillierung der einzelnen Ebenen konnte beginnen. Diese erfolgte in kleinen Projektgruppen mit dem Prozessverantwortlichen und den beteiligten Mitarbeitern. Die Modellierung der Prozesse per Laptop und Beamer direkt in ViFlow hat sich dabei sehr gut bewährt.

Zeitgleich lief die öffentliche Ausschreibung für das DMS. Von den anfangs rund 20 Bietern entschied sich der ZVO am Ende für das OS|ECM, welches durch das beratend tätige Softwarehaus DATEN+DIENSTE GmbH Rostock eingeführt wurde.

Die Einführung des DMS verlief mit einem Zeitversatz von ca. ½ Jahr parallel zur Prozessmodellierung. Nach Festlegung der grundsätzlichen Systemstruktur begann die Einführung im Personalwesen mit der Umstellung auf die digitale Personalakte sowie die Abläufe im Tagesgeschäft. Nach und nach wurden und werden weitere Fachbereiche einbezogen.

Bei der Gestaltung der Workflows erweisen sich die bereits in ViFlow modellierten Prozesse als hilfreich. Ablauf, Beteiligte und erforderliche Dokumentation sind bereits definiert.

Darstellung

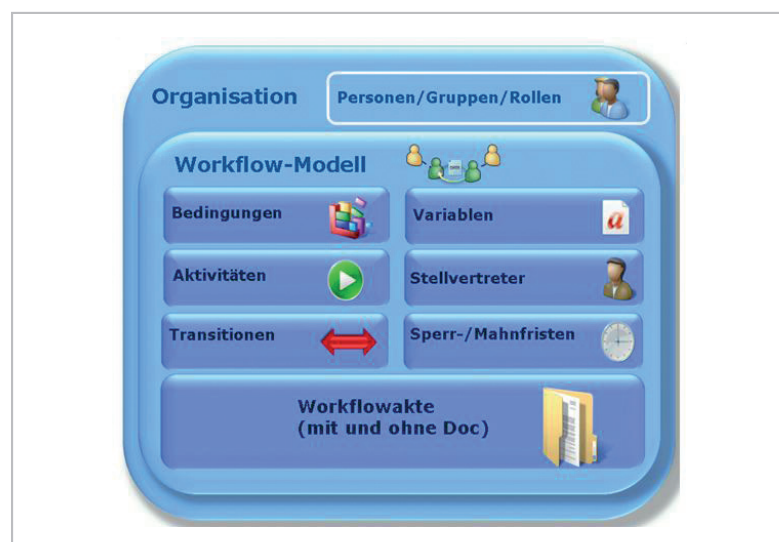
Nach Freigabe durch das QM werden die Prozesse unter „ZVO-Prozesse“ in einer gemeinsamen Prozesslandschaft veröffentlicht. Hier besteht für Mitarbeiter wie auch für interne und externe Prüfer die Möglichkeit, sich die Prozesse im Einzelnen wie auch die Verknüpfung über Ebenen sowie Bereichen anzusehen und die zum Prozess gehörigen Dokumente anzuklicken und aufzurufen.

Die Darstellungen der DMS Anwendungen erfolgen anhand der jeweiligen Masken und Workflows im OS|ECM.

Fazit

Die annähernd zeitgleiche Einführung von ViFlow als BPM-Tool und OS|ECM als DMS stellt sich trotz der zeitweise hohen Belastungen der Mitwirkenden als Gewinn für die Anwender heraus. ViFlow bildet die Prozesslandschaft ab und bietet die Grundlage für die Workflows. OS|ECM übernimmt die einheitliche Verwaltung der Dokumentation und stellt die Workflows für die sich wiederholenden Abläufe bereit.

Wünschenswert wäre die direkte Übernahme der Prozesse aus ViFlow ins DMS. Dies ist bisher ausschließlich über eine manuell zu bedienende Schnittstelle möglich.



Elemente im Workflow Modell OS|ECM

Ansprechpartner

Zweckverband Ostholstein
Hans Joachim Lübke

Wagrienring 3 - 13
23730 Sierksdorf

j.luebke@zvo.com
www.zvo.com

VICON®

ViCon GmbH
Oldenburger Allee 25
30659 Hannover
tel 0511 696048-0
fax 0511 696048-29
www.viflow.biz
www.vicon.biz