

Nachhaltigkeit mit Energie

Gelebtes Prozessmanagement
im Umfeld eines Energiedienstleisters

Unternehmen

Energie Wasser Bern (ewb) ist ein Energieversorger in den sich öffnenden Märkten des Stadtgebiets Bern. Als autonomer, öffentlich rechtlicher Betrieb ist ewb an den Leistungsauftrag der Stadt Bern gebunden.

Ergänzend zur Lieferung von Strom, Wasser, Erdgas sowie Fernwärme werden Leistungen in den Bereichen Telekommunikation und Mobilität angeboten und zusätzlich Kehrriecht verwertet. ewb ist für rund 80.000 Kunden Ansprechpartner in allen Energiefragen.

Ausgangslage

Auf Basis der Unternehmensstrategie 2009–2020 wurde die Etablierung eines nachhaltigen Managementsystems initiiert, welches sich an den drei Grundpfeilern der Nachhaltigkeit – Ökonomie, Ökologie und Sozialem – orientiert. Als Basis dient die Prozesslandschaft und -beherrschung.

Um diese Schwerpunkte zu unterstreichen wurde das Ziel einer ISO-9001 (Qualitätsmanagement) und ISO-14001 (Umweltmanagement) Zertifizierung im Juni 2011 gesetzt und das Projekt „PROewb“ ins Leben gerufen.

« Wir begeistern Kunden – nachhaltig & vernetzt »

(Vision von Energie Wasser Bern)

Herausforderung

Innerhalb von 20 Monaten galt es ein zertifiziertes Managementssystem aufzusetzen, welches den Zielsetzungen Prozessoptimierung, Implementierung eines kontinuierlichen Verbesserungsprozesses und Verkleinerung der Umweltauswirkungen entsprechen musste.

Grundlegende Fragen wie die Strukturierung der Prozesslandkarte, Darstellung von Detailabläufen oder zu nutzende Prozesshierarchien wurden zu Beginn des Projekts geklärt und PROewb mit Hilfe eines Meilensteinplans final aufgesetzt. Auf dieser Basis wurden zwei Iterationen von Prozessworkshops (Aufnahme und Optimierung) durchgeführt.

Die definierten Abläufe wurden in einer darauf folgenden Phase in den entsprechenden Organisationseinheiten implementiert. Interne Audits mit anschließender Umsetzung der Optimierungsmaßnahmen bildeten die letzte Phase vor den Zertifizierungsaudits, welche am Ende des zweiten Quartals 2011 stattfanden.



Zahlen und Fakten:

Firmenname

Energie Wasser Bern

Sitz

Bern, Schweiz

Mitarbeiter/-innen

620

Sektor

Energiedienstleistung

Website

www.ewb.ch

Gemeinsam ans Ziel mit navi.2020

Standardisierte Prozesse.

Klare und einfache Prozesse erleichtern uns die Arbeit, sparen Geld und sorgen für eine gute Qualität. Wir wollen unsere Abläufe fortlaufend verbessern.

Jetzt ist Ihr Beitrag gefragt!

Energie Wasser Bern
ewb

Wir begeistern Kunden – nachhaltig und vernetzt.

Ergebnis

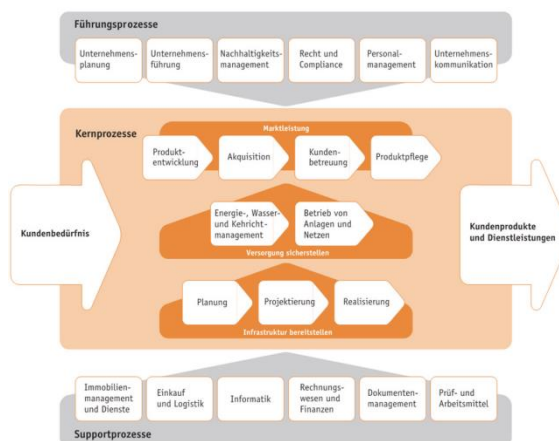
Im Rahmen von PROewb wurde ein Managementsystem geschaffen, welches in die klassischen Prozesskategorien Führungs-, Kern- und Supportprozesse gegliedert ist. Die Wertschöpfungskette wird durch die Prozessbereiche Marktleistung, Sicherstellung der Versorgung und Bereitstellung der Infrastruktur charakterisiert und – entsprechend der definierten Prozesshierarchien – durch Detailprozesse konkretisiert. Durch die Mischung von dezentralen wie auch zentralen Vorgehensweisen wurde einerseits auf eine möglichst breite Nutzung und Erstellung von Prozessmodellen und andererseits auf die Sicherstellung der Dokumentationsqualität abgezielt. So wurden beispielsweise detaillierte Abläufe dezentral durch die Fachabteilungen erhoben. Die obersten Ebenen der Prozesshierarchie, die Definition sogenannter „Poolemente“ – wie Rollen und Verantwortlichkeiten oder IT-Systeme – sowie die Qualitätssicherung beziehungsweise das Lebenszyklusmanagement von Modellen wurden zentral vorgegeben und verwaltet.

ADONIS

Prozessbetrieb optimiert

Neben dem fachlichen Aufbau der Prozessorganisation galt es, die wiederkehrenden, betrieblichen Aufwände für das Prozess-Tool ADONIS zu identifizieren und auf ein Minimum zu senken. Insbesondere wurde damit die regelmäßige Aktualisierung der Prozessdokumentation im ewb-Intranet sowie die Sicherung des ADONIS-Modell-bestands automatisiert.

Aber auch Teile des prozessbasierten Berichts-wesens wurden verbessert. So steht eine spezielle Auswertung der Prozessverantwortlichkeiten in ADONIS zur Verfügung, welche auf Knopfdruck eine aufbereitete Excel-Liste generiert.



Conclusio

Die Definition und Einhaltung eines durchgängigen Projektvorgehens, die Nutzung eines etablierten Prozessmanagement-Werkzeugs sowie die Anpassung von BOC-Servicebausteinen auf ewb-Spezifika sind einige der Erfolgsfaktoren für die gelungene Abwicklung des Projekts PROewb. Die Zertifizierung nach ISO-9001 und ISO-14001 ist ein Beleg für die gute Projektarbeit und das gelungene Zusammenspiel zwischen Fachlichkeit, Methodik und Werkzeugunterstützung.

- Einfacher Aufbau des Prozessmanagementsystems
- Dezentrale Erhebung von Detailprozessen
- Zentrale Verwaltung von Rollen und IT-Systemen
- Prozessdarstellung entsprechend Corporate Identity
- Automatisierung von Publishing und Backup

Energie Wasser Bern

Christof Scherrer
Leiter Nachhaltigkeitsmanagement

BOC Schweiz

Fabio Anghileri
Leitung Project Operations
Management Consultant
fabio.anghileri@boc-group.com

Web: www.boc-group.com

Impressum: Medieninhaber und Hersteller: BOC Products & Services AG, Verlags- und Herstellungsort: Wien, Österreich; <https://www.boc-group.com/impressum>

Management-Lösungen für Ihren Erfolg

