

# Harmonisierung der Netzauskunftsprozesse

Die Stadtwerke München (SWM) packen es an: Raus aus dem Dschungel der intransparenten Informationen und aufwendigen Netzauskunftsabläufe hin zu einem effizienten und qualitativ hochwertigen Service für alle Auskunftsinteressenten. Das Projekt zum Thema Netzauskunft verdeutlicht und bewertet die Notwendigkeit der technischen und organisatorischen Harmonisierung der Netzauskunftsprozesse und zeichnet so den Weg für eine zukunftsorientierte Ausrichtung.

## Die Herausforderung

### **Harmonisierung der Netzauskunftsprozesse**

Anfragen zur Lage von SWM-Anlagen und Leitungen lösen innerhalb der SWM unterschiedliche Prozesse aus. Die Bandbreite erstreckt sich dabei von einer einfachen Planauskunft bis hin zu umfangreichen Stellungnahmen im Zuge von z. B. Planfeststellungsverfahren. Unterschiedlichen rechtlichen Anforderungen muss dabei entsprochen werden.

Daten und Informationen, die an vielen Stellen des Unternehmens berücksichtigt werden müssen und die eine Grundlage für eine fundierte Auskunft schaffen, konnten nur schwer bzw. gar nicht miteinander in Verbindung gebracht werden. Eine uneinheitliche Dokumentation der Auskünfte aufgrund gewachsener Prozesse, ein nicht gesichertes einheitliches Auskunfts niveau und hoher Aufwand bei der Koordination unterschiedlicher Daten, Informationen und Stellen waren Motivation, die Netzauskunftsprozesse zu standardisieren und durch eine einheitliche technologische Lösung zu unterstützen.

Die Erreichung definierter Ziele wie

- die Steigerung der Transparenz durch die Vereinheitlichung der Dokumentation der Auskünfte,
- die Verbesserung der Auskunftsqualität durch die Vereinheitlichung des Auskunfts niveaus,



Netzauskünfte sind zum Beispiel bei Tiefbaumaßnahmen unabdingbar zum Schutz der unterirdischen Infrastruktur. Sie erfüllen aber auch zahlreiche andere Anwendungszwecke von meist externen Organisationen oder Personen.

- die Steigerung der Effizienz durch die Vorbereitung von Bauunterlagen und
  - die Verbesserung der Außendarstellung und des Images der SWM
- sollten jedoch nicht weiter in die Ferne rücken.

Die Stadtwerke München stellten sich somit der Herausforderung, die Netzauskunftsprozesse transparent, effizient und an den unterschiedlichen Auskunftsinteressierten orientiert zu gestalten. Im Rahmen einer Vorstudie zu dem Thema Webauskunft wurde durch die Stadtwerke München eine Strategie entwickelt und auf deren Basis eine Gap-Analyse durchgeführt. Als Ergebnis dieser Vorstudie erwies sich die Einführung eines Systems zur Online-Planauskunft, welches die Gesamtheit aller Netzauskunftsprozesse unterstützt und einen Internet-Self-Service gegenüber Dritten anbieten kann, als unabdingbar.

Diese Aufgabe anzugehen und die Herausforderung nachhaltig zu meistern erforderte eine organisatorische und technische Harmonisierung der Netzauskunftsprozesse sowie ein abgestuftes Vorgehenskonzept für die Definition, Auswahl und Einführung einer neuen Lösung.

## Der Nutzen

### **Von der Gegenwart zur Zukunft –**

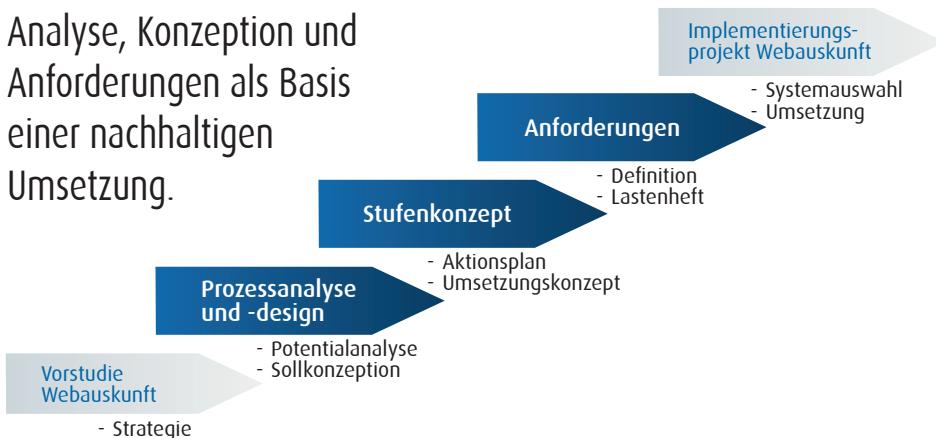
### **Dem Wettbewerb einen Schritt voraus**

Die Harmonisierung der Netzauskunftsprozesse verhilft den Stadtwerken München zu einem umfassenden Blick auf die Ist-Situation der Prozesse und Abläufe in der Netzauskunft – und erlaubt auch einen Blick in die Zukunft.

## Transparenz

Die innerhalb des Projektes gewonnene Transparenz ermöglicht eine Bewertung der Prozesse. In Verbindung mit der klar definierten Zielsetzung der Netzauskunft

## Analyse, Konzeption und Anforderungen als Basis einer nachhaltigen Umsetzung.



aus der Vorstudie bildet dies die Basis für die Zukunftsausrichtung.

### Effizienz

Aufgrund der Transparenz können Lösungsempfehlungen im Sinne konkreter Maßnahmen identifiziert, beschrieben und abgestimmt werden. Durch die Umsetzung dieser Maßnahmen anhand eines definierten Konzeptes wird die Effizienz der Netzauskunftsprozesse maßgeblich gesteigert. Dadurch dass die Abläufe standardisiert und weitgehend automatisiert wurden, entfallen Routinearbeiten wie die Formularbearbeitung und Ploterstellung zugunsten eines Self-Service-Prinzips. Die Auskunftsstellen der SWM werden stark entlastet.

### Nachhaltigkeit

Die Möglichkeit, komplexe und sich ändernde Anforderungen aus den vielfältigen Einflüssen einer Großstadt effektiv in die Netzbewirtschaftung einfließen zu lassen, steht hier im Fokus und lässt sich auf Basis der analysierten Prozesse bewusst gestalten. Die so eingeführte Online-Planauskunft – für einen besseren Service, zufriedenere Kunden und eine Verbesserung der Außendarstellung steht für diese Forderung nach Nachhaltigkeit. Instandsetzungs- und Neubaumaßnahmen mit Baumaßnahmen der Stadt München werden z.B. so wirkungsvoller abgestimmt, um so Kosten zu sparen und den Bürgern vor Ärger

aufgrund unkoordinierter Baustellen zu bewahren.

### Unser Beitrag

#### Transparenz und Nachhaltigkeit – für eine zuverlässige Netzauskunft

Mettenmeier unterstützte die Harmonisierung der Netzauskunftsprozesse und die Einführung einer Online-Planauskunft über die Sollkonzeption, die Umsetzungsplanung bis hin zur Definition der Anforderungen.

#### Prozessanalyse & -design

WAS anstatt WIE – hier steht der Zweck des Prozesses im Fokus. Die Potentiale der bestehenden Prozesse, basierend auf der zuvor definierten Zielausrichtung und dem Umfeld, wurden analysiert und dokumentiert. Aus IST wurde SOLL.

#### Stufenkonzept

Für das Sollkonzept der umgestalteten Prozesse wurden Maßnahmen abgeleitet und priorisiert, um eine schrittweise Realisierung einer neuen Lösung für die Netzauskunftsprozesse und die Einführung einer Online-Planauskunft effizient und wirkungsvoll zu gewährleisten.

#### Anforderungsdefinition

Alle funktionalen und nicht-funktionalen Anforderungen an die Netzauskunft wurden in einem Lastenheft dokumentiert. Das Lastenheft unterstützte bei der Auswahl eines geeigneten Systems und anschließenden Implementierung einer Online-Planauskunft.

### Process Consulting

#### Beratung und Lösungen für Ihre Geschäftsprozesse

Damit Sie als Unternehmen flexibler und erfolgreicher sind, bietet die Mettenmeier GmbH ein abgestimmtes branchenorientiertes Beratungs- und Lösungsangebot für Strategien, Prozesse und Informationstechnologien.

Immer mehr entscheiden die Prozesse über die Wettbewerbsfähigkeit eines Unternehmens. Die Prozesse effizient zu gestalten, immer wieder auf den Prüfstand zu stellen und laufend zu verbessern, gehört zu den wichtigsten Aufgaben eines Unternehmens. Unsere Mission ist es, unsere Kunden zu befähigen, flexibel, effizient und nachhaltig im Heute zu arbeiten und die Zukunft erfolgreich zu gestalten. Prozessbasiertes Management ist dabei unser Schlüssel für Ihren Erfolg.

Unsere Services für Geschäftsprozessmanagement umfassen Best Practices zur Identifizierung, Dokumentation, Analyse, Verbesserung, Umsetzung und zum Management von Geschäftsprozessen.

Das Berater-Team der Mettenmeier GmbH steht für einen prozesszentrierten Ansatz, ausgewogene Kompetenz, nachweisliche Erfahrung sowie die Begeisterung und Leidenschaft für prozessbewusste Umsetzungsmöglichkeiten, die wir gern mit Ihnen teilen!

### Kontakt

Dr. Carsten Sperl  
SWM Infrastruktur GmbH  
+49 89 2361-2573  
sperl.carsten@swm.de

Christoph Lücke  
Mettenmeier GmbH  
+49 5251 150-481  
christoph.luecke@mettenmeier.de