

# Prozessmanagement à la carte: Die Stadtwerke Judenburg AG hat mit MindManager ihre Abläufe im Griff



[Die Stadtwerke Judenburg AG](#) ist ein im österreichischen Judenburg ansässiges Traditionsunternehmen. Sie bietet zahlreiche Dienstleistungen in den Bereichen Ver- und Entsorgungswirtschaft, Telekommunikation, Energiewirtschaft, Elektroinstallation, Fernwärme sowie Bestattungen an.

## Die Herausforderung

Die Grundlage des Geschäftsmodells sowie des Erfolgs der österreichischen Stadtwerke Judenburg AG ist ein vielfältiges Dienstleistungsangebot von Strom über Fernwärme und GWHS-Installation, Kabel-TV und Internet, Wasserver- und Abwasserentsorgung über E-Installation bis zur Bestattung. Um bei dieser Komplexität nicht den Überblick zu verlieren, muss das Management des Unternehmens die verschiedenen Prozesse jederzeit im Blick haben: Transparenz über die verschiedenen Geschäftsbereiche und deren Prozesse hinweg ist die Voraussetzung für den nachhaltigen Erfolg dieses Portfolios.

Deshalb ist auch eine zentrale Plattform von Nöten, mit der sich Strukturen, Prozesse, Abhängigkeiten oder Problemstellen aussagekräftig abbilden lassen. „Wir wollten wissen, wo wir stehen, welche neuralgischen Punkte es gibt, aber auch planen, wo wir in ein paar Jahren sein wollen“, beschreibt Michael Puch, IT-Leiter der Stadtwerke Judenburg AG, die Ausgangssituation. Ihm ist klar, dass er für eine solche Ist-Soll-Analyse eine weitreichende und integrative Softwarelösung benötigt, die in der Lage ist, komplexe Zusammenhänge plausibel und leicht verständlich darzustellen.

## Die Lösung

Hr. Puch kennt die Mindmapping-Methode und ihre Vorzüge seit Jahren. Vor allem in der Visualisierung anhand sogenannter Maps

sieht er attraktive Möglichkeiten und Mehrwerte für die Stadtwerke Judenburg AG. Deshalb macht er sich für die Einführung der führenden Mindmapping-Software, MindManager, stark. „Als ehemaliger Softwareentwickler kannte ich die Methode und mir war klar, dass uns MindManager sicherlich helfen kann, unsere Prozesse zu visualisieren, Ist-Analysen durchzuführen und daraus Strategien zu entwickeln“, sagt der IT-Leiter. Seit Sommer 2015 setzen er und seine Führungskräfte-KollegInnen die Software für verschiedene Aufgabenstellungen ein: MindManager bildet mittlerweile die Grundlage für eine Vielzahl von Projekten. Die Lösung wird für Präsentationen genutzt, bei Brainstormings eingesetzt, zur Dokumentation und als Plattform, auf der themenspezifische Inhalte zusammengeführt werden.

Das mit Abstand größte Projekt ist aber die Entwicklung einer Prozesslandkarte, in der über 271 Arbeitsabläufe aus allen 11 Geschäftsbereichen und allen Cost Centern abgebildet werden. Diese Prozesslandkarte ist so konzipiert, dass sie präzise Aussagen hinsichtlich der Qualität und des Erfolgs der verschiedenen Prozesse erlaubt. Michael Puch: „Alles fing damit an, dass wir den Anteil doppelgleisiger Arbeit reduzieren wollten. Wir hatten über eine Mitarbeiterbefragung herausgefunden, dass 70% der Angestellten zwar „mit dieser Doppelgleisigkeit leben konnten“, aber uns war klar, dass hier enormes Optimierungspotenzial schlummert.“

Gemeinsam mit Andreas Lercher von Lerchertrain, einem Experten für Business-Anwendungen von MindManager und langjährigem Mindjet Partner, entwickelten die Stadtwerke die Prozess-Map,

### HERAUSFORDERUNG

Die Stadtwerke Judenburg AG ist mit einem sehr breit gefächerten Dienstleistungsportfolio auf dem österreichischen Markt vertreten. Damit dieses Geschäftsmodell erfolgreich ist, müssen alle 11 Geschäftsbereiche des Unternehmens und die Cost Center inkl. der dazugehörigen Prozesse, kontinuierlich beobachtet werden. Vor allem die komplexen Abhängigkeiten und Workflows dürfen dabei nicht aus dem Auge gelassen werden.

### LÖSUNG

Durch die Visualisierung der Unternehmensprozesse in einer zentralen Prozessmanagement-Map, erkennen die Verantwortlichen auf Anhieb, wenn sich Schwierigkeiten abzeichnen und in welchem Bereich Prozesse verbessert werden sollten. Außerdem wird das Mapformat eingesetzt, um Ist-Soll-Analysen oder strategische Planungen durchzuführen.

### ERGEBNIS

Mit der Prozesslandkarte, die die Stadtwerke Judenburg AG entwickelt und eingeführt haben, lassen sich sämtliche Workflows im Überblick behalten und optimal gestalten. Doppelgleisiges Arbeiten oder unabgestimmte Prozesse gehören der Vergangenheit an. Das Unternehmen profitiert zudem von aussagekräftigen Ist-Soll-Analysen und Strategiemaps.

# „Dank unserer Prozesslandkarte ist es uns innerhalb kurzer Zeit gelungen, den Anteil doppelgleisiger Arbeiten bei unseren Prozessen nachhaltig zu verringern; 73% der Prozesse wurden bereits optimiert.“

**Michael Puch**, IT Leiter Stadtwerke Judenburg AG

in der die Prozesse aller Geschäftsbereiche sowie die damit zusammenhängenden Workflows abgebildet wurden. „Mit den Farben konnten wir sehr schön darstellen, in welchen Dringlichkeitsstatus sich die verschiedenen Workflows befanden, sprich: wo wir unbedingt für Verbesserungen sorgen wollten“, sagt der IT-Leiter. Seine Prozesslandkarte, liebevoll „Flickenteppich“ genannt, dient dem Stadtwerke-Management seitdem als unverzichtbares Steuerungsinstrument für die Qualitätsoptimierung von Prozessen.

## Das Ergebnis

Auch wenn seit der Einführung von MindManager und der Realisation dieser Prozessmanagement-Map erst wenige Monate vergangen sind, lassen sich bereits heute positive Effekte zu beobachten. Michael Puch: „Zum einen konnten wir schon zahlreiche rote Bereiche“ in „grüne Bereiche“ umwandeln, sprich: verbessern. Zum anderen wurde beschlossen, dass unser Unternehmen jetzt einmal jährlich auf Basis dieser Map ein Qualitätsaudit durchführen wird.“ Dabei hat sich gezeigt, dass mittlerweile 73% der Prozesse

verbessert wurde und auch die zusätzlichen Anforderungen aus den einzelnen Unternehmensbereichen umgesetzt werden konnten. „Bald werden wir sogar die Darstellung in Form von Flussdiagrammen nutzen, die seit der aktuellen MindManager Version möglich ist. Zusammen mit Andreas Lercher werden wir auch hier wieder eine Vorlage entwickeln, die exakt auf unsere Bedürfnisse zugeschnitten ist“, sagt der IT-Leiter.

Über dieses Projekt hinaus kommt die Software bei den Stadtwerken Judenburg AG in zwei weiteren Bereichen zum Einsatz: beim Multiprojektmanagement und in der Strategieentwicklung. „Mit MindManager haben wir ein sehr überzeugendes Tool an der Hand, das für Übersichtlichkeit und Transparenz bei unseren zahlreichen Projekten sorgt. Jetzt sehen wir sofort, wenn sich Schwierigkeiten abzeichnen und können im Vorfeld reagieren“, ergänzt Hr. Puch. Er wertschätzt zudem die Möglichkeit, mit MindManager seine Ist-Soll-Analysen für die strategische Planung durchführen zu können: „Heute erkennen wir auf den ersten Blick, wo wir stehen und wohin wir wollen. Das hilft ungemein und erhöht die Effizienz bei der Umsetzung von Projekten.“

