



Bild: © Shutterstock/Adobe Stock

zufügen. Ähnlich erfolge die Bewertung der Schnittstellen.

Analyse der Dienstleistungspartner

Neben den rund 100 betroffenen Beschäftigten der WVV wurden auch die für die Prozessentwicklung relevanten Dienstleistungspartner in die Analyse einbezogen. »Mithilfe von ProCo war dies ebenso einfach, wie die interne Erfassung. Denn wir mussten nur entsprechende Freigaben für die jeweils ausgeführten Aufgaben einrichten. Da das System webbasiert ist, konnten die Partner die Angaben zu ihren Tätigkeiten am eigenen Rechner über den Webbrowser erfassen«, berichtet der Abteilungsleiter Kaupp.

Dabei hielt sich der zeitliche Aufwand in Grenzen. Je nach Tätigkeit dauerte die Erfassung der relevanten Informationen in Summe zwischen zwei und vier Stunden. Die gesamte Datensammlung konnte so im Juli und August trotz der Sommerferien in nur sechs Wochen abgeschlossen werden. Weitere sechs Wochen wurden für die Auswertung benötigt, sodass der detaillierte Blick auf die IST-Prozesse bereits nach knapp drei Monaten vorlag.

»Die Auswertung erfolgte ganz bewusst auf Team-Ebene. Denn wir wollten ja nicht den einzelnen Mitarbeitenden durchleuchten. Im Gegenteil: Sie sollten ermutigt werden, ihre Aufgaben offen und ehrlich zu bewerten. Neben dem Fit-Gap mit der TAP war es uns wichtig herauszufinden, ob die Menschen die Aufgaben, die ihnen gestellt werden, angemessen erledigen können. Es sollte transparent werden, wo Menschen fehlen, wo es an Führung mangelt oder auch an den technischen Voraussetzungen gearbeitet werden muss«, erklärt Kaupp. Und genau dies war dann auch das Ergebnis der Prozessanalyse.

»Wir wissen nun genau, in welchen Bereichen die TAP künftig eingesetzt werden kann und wo wir andere Lösungen benötigen. Die Schnittstellen sind dabei ebenso klar erkennbar wie die Potenziale von Optimierungsmaßnahmen«, fasst Kaupp das Ergebnis zusammen. Die Optimierung soll nun parallel zu den weiteren Vorbereitungen für die TAP-Einführung angegangen werden. »Damit wollen wir nicht nur die wertschöpfenden Prozesse verbessern. Ziel ist es auch, die Prozesse so zu vereinfachen, dass sie einfach erledigt werden können, ohne dass dazu eine mehrjährige Einarbeitung nötig ist«, so Kaupp.

IT-Experten skeptisch gegenüber Externen

Cybersecurity wird zunehmend als Katalysator für Digitalisierung erkannt. Dies geht aus einer Studie von Trend Micro mit dem Brandenburgischen Institut für Gesellschaft und Sicherheit (BIGS) hervor. Demnach erkennen Unternehmen die Bedeutung von IT-Security für den Geschäftserfolg mittlerweile an. Dennoch offenbart die Studie eine Diskrepanz: 56,9 Prozent der firmeneigenen IT-Teams halten es für nötig, die Expertise externer Sicherheits-spezialisten heranzuziehen, aber lediglich 14,7 Prozent der IT-Security-Verantwortlichen teilen diese Ansicht.



Vorsicht Cyberkriminelle organisieren sich zunehmend unternehmerisch und verfolgen hochmoderne Angriffsstrategien.
Bild: © Dragon Claws/Adobe Stock

Überschätzen hauseigene Security-Verantwortliche ihre Fähigkeiten, ist die Gefahr hoch, dass Sicherheitslücken entstehen. Eine mögliche Erklärung für die Skepsis gegenüber Managed Security Services sieht die Studie darin, dass Inhouse-IT-Sicherheitschefs ungern Verantwortung abgeben oder Einflüsse von außen akzeptieren.

Eine weitere Ursache: kostspielige externe Berater, die einen Cyberangriff in der Vergangenheit nicht verhindern konnten. Zudem werden Firmen oft nach einem bekannt gewordenen Vorfall mit Anfragen von IT-Sicherheitsdienstleistern überschwert und verlieren bei der Vielzahl an Angeboten den Überblick.

MEHR FOKUS AUF DAS KERNGESCHÄFT

IT-Systeme Die Würzburger Versorgungs- und Verkehrs-GmbH bereitet die Einführung der Thüga-Abrechnungsplattform mit einer umfassenden Prozessanalyse vor

gewickelt werden können und welche nicht«, beschreibt Achim Kaupp, Abteilungsleiter Kundenservice bei der WVV und verantwortlich für das Migrationsprojekt, die Kernfrage, die mit der detaillierten Prozessanalyse beantwortet werden sollte.

Tool hilft bei Prozessanalyse

Um das Projekt mit vertretbarem Aufwand an Zeit und Ressourcen umzusetzen, entschied sich die WVV für den Einsatz der Software »Vivax Analytics ProCo« und die Unterstützung von Vivax Consulting, ein Unternehmen der »tkVivax Group«. Mit dem Tool hatte die WVV-Tochter Mainfranken Netze bei einem umfassenden Projekt zur Prozessoptimierung gearbeitet und gute Erfahrungen gemacht. Es baut auf einem von Experten gepflegten Branchenmodell auf, das etwa 650 versorgungstypische Prozesse in mehr als 180 Kategorien umfasst, hinter denen rund 7300 einzelne Aufgaben liegen. Damit deckt dieses Modell alle relevanten Tätigkeiten eines Energieversorgers ab.

»Natürlich wollten wir nun nicht Äpfel mit Birnen vergleichen. Deswegen galt es zunächst, das TAP-Prozessmodell auf eine vergleichbare Ebene zu bringen, um die Abläufe am Ende 1:1 gegeneinanderstellen und das Fit-Gap exakt ermitteln zu können«, berichtet Kaupp. Bei einer Fit-Gap-Analyse werden die Bereiche identifiziert, in denen das neu geplante System den Anforderungen entsprechend passt oder nicht passt. Mit Unterstützung der Vivax Consulting gleich

man daher im ersten Schritt die beiden Modelle ab, bevor es an die Erfassung der spezifischen Abläufe bei der WVV ging. »Es stellt sich heraus, dass das Vivax-Modell fast alle Aufgaben enthielt, die auch bei uns durchgeführt werden. Es musste lediglich ein gutes Dutzend von Tätigkeiten ergänzt werden, die so wohl nicht überall anfallen. Aber diese sind nun auch ein Teil des Modells, das auf diese Weise mit jedem Projekt weiterwächst«, so Kaupp.

Im zweiten Schritt ging es dann an die tatsächliche Analyse der IST-Prozesse in allen Bereichen, die mit der Abrechnung in Verbindung stehen. Dazu gehören neben der Abrechnungsabteilung selbst beispielsweise das netzseitige Kundencenter, die Beschaffung oder auch die Lieferantenterprozesse. Das Vivax-Tool setzt dabei auf die Selbsterfassung durch alle betroffenen Mitarbeitenden inklusive der Führungsebene. Dabei wird zunächst für jede Aufgabe die für die Erledigung erforderliche Zeit erfasst. Die Analyse beschränkte sich auf Tätigkeiten, die mehr als 30 Minuten am Tag in Anspruch nehmen.

»Neben Zeiten und Aufwänden war uns auch die qualitative Erfassung wichtig. Denn wie in jedem Unternehmen gibt es auch bei uns Prozesse, die aus vielfältigen Gründen nicht gut laufen oder für die keine Zeit bleibt. Oder Schnittstellen, die schlecht oder gar nicht funktionieren«, erläutert Kaupp. Deswegen konnten die Mitarbeitenden die Durchführbarkeit der Aufgaben zusätzlich mit »gut«, »schlecht« oder »gar nicht« bewerten und eine Begründung hin-

Von Uwe Geiger

TAP, das steht kurz für »Thüga Abrechnungsplattform«, mit der 39 Versorgungsunternehmen und Dienstleister ihre jetzige SAP IS-U-Software ablösen wollen. Auch wenn die Lösung derzeit noch in der Entwicklung ist, hat die Würzburger Versorgungs- und Verkehrs-GmbH (WVV) bereits begonnen, sich auf die Umstellung vorzubereiten. Der erste Schritt dabei war eine umfassende Analyse, um abgleichen zu können, welche der bestehenden Prozesse mit der TAP abgedeckt werden.

Ein Standard für alle, lautet die Vorgabe für die neue TAP. Dazu sollen die »nicht-differenzierenden Prozesse« einheitlich abgebildet werden, sodass die beteiligten Versorgungsunternehmen »mehr Fokus und Kapazität auf das Kerngeschäft« legen können, so eine der Aussagen auf der TAP-Website. »Dieser Ansatz bedeutet aber auch, dass wir vorher untersuchen müssen, welche unserer Prozesse mit der Plattform ab-



TRADE FAIR & CONGRESS
FEBRUARY 20 – 22, 2024 | ESSEN | GERMANY

SOLUTIONS FOR A SUSTAINABLE FUTURE

ORGANIZED BY **conenergy** MESSE ESSEN

WWW.E-WORLD-ESSEN.COM