

MindManager – Das Schweizer Messer des Qualitätsmanagements

Stadtwerke Klagenfurt schwören auf digitales QM-Handbuch im Mapformat inkl. SharePoint® Anbindung



Die Energie Klagenfurt GmbH ist ein Tochterunternehmen der Stadtwerke Klagenfurt. Der Energieversorger bietet seinen Kunden Strom, Gas und Wärme. Als qualitätsbewusster und innovativer Dienstleister wollen die Stadtwerke Klagenfurt mit Zuverlässigkeit, Flexibilität und Lösungskompetenz dafür sorgen, dass die selbstverständlichen Dinge des täglichen Lebens immer reibungslos funktionieren. Das Unternehmen beschäftigt mehr als 400 Mitarbeiter. www.energieklagenfurt.at

Die Herausforderung

Die Energie Klagenfurt GmbH ist ein Tochterunternehmen der Stadtwerke Klagenfurt. Als regionaler Energieversorger muss das Unternehmen gewährleisten, dass die angeschlossenen Haushalte zuverlässig und sicher mit Strom, Gas und Fernwärme versorgt werden. Über 400 Mitarbeiter sorgen dafür, dass dieser Service lückenlos und gemäß modernsten Standards angeboten werden kann.

Damit das gelingt, ist modernes Qualitätsmanagement unverzichtbar. Dipl. Ing. Arnold Wurzer ist der Leiter des Qualitätsmanagements der Zählereichstation, die nach der Norm 17025 vom Bundesministerium für Eich- und Vermessungswesen auditiert wird, und kümmert sich, gemeinsam mit seinem 5-köpfigen Team, um die Einhaltung moderner Qualitätsstandards. Da sich diese aber immer wieder ändern, muss auch das zugrundeliegende QM-Handbuch im Papierformat regelmäßig aktualisiert werden – ein enorm zeitaufwendiger Vorgang, der nicht nur Kapazitäten bindet, sondern auch einer wiederkehrenden Sisyphus-Arbeit gleicht, die niemand gerne macht. Zunächst setzte man ein Dokumentenmanagement ein, damit man bei

Audits nicht immer aufwendig nach Dateien suchen musste. Dieser Schritt war aber nicht ausreichend. Deshalb recherchierte Arnold Wurzer, welche Möglichkeiten es gibt, das Handbuch in ein digitales Format zu überführen.

Die Lösung

Wurzer hat das Arbeiten mit MindManager im Rahmen eines Erfahrungsaustausches bei einem Kollegen aus der Finanzplanung kennengelernt. Er war von den Möglichkeiten dieser Methode begeistert und hat das Qualitätsmanagement ebenfalls mittels MindManager strukturiert. Gemeinsam mit dem Mindmapping-Spezialisten Andreas Lercher entwickelte er ein Konzept, nach dem sukzessiv die einzelnen Themenbereiche des Qualitätsmanagements, die im bisherigen Betriebshandbuch erfasst waren, in eine zentrale QM-Map überführt wurden. In dieser ersten positiven Projektphase probierten Wurzer und seine Kollegen noch verschiedene Ansätze aus, aber allmählich formte sich die heutige QM-Map.

HERAUSFORDERUNG

Damit die Energie Klagenfurt GmbH ihren Kunden Gas, Strom und Wärme zuverlässig liefern kann, muss im Hintergrund ein weitreichendes Qualitätsmanagement etabliert sein. War es in der Vergangenheit noch üblich Audits, Prüfungen und Zertifizierungen anhand von Handbüchern durchzuführen, so ist eine derartige Vorgehensweise heute nicht mehr zeitgemäß und effizient. Deshalb machten sich die Verantwortlichen auf die Suche nach einer Möglichkeit, das Qualitätsmanagement zu digitalisieren.

LÖSUNG

Andere Bereiche der Stadtwerke Klagenfurt setzten bereits die Visualisierungssoftware MindManager ein. Arnold Wurzer, der verantwortliche Qualitätsmanager der Eichstelle, sah in diesem Tool die Möglichkeit zur Erstellung eines digitalen QM-Handbuchs. In relativ kurzer Zeit transformierte er die einzelnen Abschnitte des klassischen Handbuchs aus dem Papier- in das Mapformat. Dabei wurden auch die beteiligten Mitarbeiter eingebunden, die schnell die Vorteile der neuen Vorgehensweise erkannten. Mit dem HTML-Export ist die Ansicht des QM-Handbuchs auch auf mobilen Geräten verfügbar.

ERGEBNIS

Mit MindManager entfallen die lästigen Aktualisierungsrunden des Handbuchs. Dadurch, dass die entsprechenden Dokumente und Informationen aus SharePoint im Echtzeitzugriff in der Map verfügbar sind, ist deren Aktualität jederzeit gewährleistet und die Übersichtlichkeit garantiert. Das spart nicht nur Zeit und Kapazitäten, sondern sorgt vor allem für ein zuverlässiges Qualitätsmanagement.

„Früher haben wir im Qualitätsmanagement mit einem klassischen Handbuch gearbeitet, bei dem schon allein das Inhaltverzeichnis entsprechend umfangreich war. Jetzt haben wir ein digitales Betriebs- handbuch in MindManager aufgesetzt und seitdem hat die Sisyphus- Arbeit der laufenden Aktualisierungsvorgänge ein Ende.“

Dipl. Ing. Arnold Wurzer, Energie Klagenfurt GmbH

Insgesamt drei Jahre nahmen sich Wurzer und sein Team Zeit. „Es war mir wichtig, dass wir niemanden überfordern, sondern alle, die mit dem Qualitätsmanagement in Berührung kommen, abgeholt werden“, sagt Wurzer. So schaffte er es, dass alle Mitarbeiter begeistert sind und der Arbeit mit dem digitalen Handbuch positiv gegenüberstehen.

Das Besondere des Handbuchs: Obwohl das Grundprinzip sehr einfach ist und sich an der Gliederung des vorherigen, klassischen Handbuchs orientiert, sind hier auch alle Details übersichtlich und aktuell hinterlegt. Das ist möglich, weil über das Mapformat sämtliche Dateien und Links integriert wurden.

Das Ergebnis

Mittlerweile ist die Arbeit mit dem digitalen QM-Handbuch zur Routine geworden. „Wir haben sämtliche Dateien und Dokumente auf SharePoint gespeichert. Durch die Abfragefunktion von MindManager haben wir ein dynamisches Dashboard, das uns hilft, diese Vielzahl und Vielfalt der Daten zu strukturieren. Über die QM-Map können wir darauf wie auf eine Dokumentenbibliothek zugreifen, und haben immer alles topaktuell und gegliedert verfügbar. Die Dateien wurden dabei etwa nach Anweisungen, Prozessen, Organigrammen, Anlagen o.ä. sortiert“, erklärt der Qualitätsmanager. Er freut sich, dass in der Map die Zuständigkeiten der einzelnen Aufgaben abgebildet werden, die Versionierung der Dokumente erkennbar ist und per Klick externe Dokumente ganz einfach und schnell geöffnet werden können. Auch die für die Terminplanung mögliche Ansicht im Gantt-Format überzeugt ihn.

Wurzer: „Der größte Vorteil aber ist, dass das permanente Aktualisieren von Inhalten - Voraussetzung für ein erfolgreiches Qualitätsmanagement - vorbei ist. Wenn wir jetzt ein Audit haben, sparen wir uns einen Arbeitsaufwand von zwei bis drei Wochen und können sicher sein, dass nichts übersehen wurde.“

„Selbst die Auditoren sind von MindManager begeistert. Schon beim ersten Audit merkten sie, dass gesuchte Einträge jetzt innerhalb von nur wenigen Sekunden gefunden werden. Das wirkt sich zudem positiv auf die Auditzeit aus,“ ergänzt der Leiter des Zählermanagements Ing. Mario Lamprecht.

Inzwischen gibt es über das digitale Handbuch hinaus auch andere Einsatzbereiche von MindManager. So wird das Programm u.a. für das Dokumenten-Management und zur Erstellung von Checklisten verwendet. Auch Präsentationen werden damit durchgeführt und Projekte gesteuert. „MindManager ist für mich wie ein Schweizer Messer – egal, welche Anforderung es gibt, MindManager hat immer eine Lösung parat“, lobt der Qualitätsmanager.

