



Stadtwerke Düsseldorf mit digitalem Handbuchwesen

Die Stadtwerke Düsseldorf AG digitalisierten und automatisierten mit Hilfe der contentteam AG und auf Basis des Dokumentenmanagementsystems Documentum von EMC ihr Handbuchwesen. Dadurch kann der Energieversorger den rechtlich vorgeschriebenen Organisationspflichten besser nachkommen.

Ohne Energie geht's nicht

Licht und Wärme in der Wohnung, das heiße Bad zum Feierabend oder das kühle Bier bei der Fußballübertragung sind selbstverständlich für unser Leben. Auf Knopfdruck und rund um die Uhr ermöglichen die Stadtwerke Düsseldorf ihren Kunden die Annehmlichkeiten, die ihnen Strom und Fernwärme bieten.

Die Stadtwerke Düsseldorf gehören zu den größten Energiedienstleistern in Deutschland. Über die Strom-, Erdgas-, Trinkwasser- und Fernwärmeversorgung hinaus sind sie in den Geschäftsfeldern Entsorgung, Energiehandel und umweltschonender Stadtverkehr aktiv.

Gerichtsfeste Organisation

Mit dem Projekt "Digitalisierung des Handbuchwesens" wollten die Stadtwerke Düsseldorf eine gerichtsfeste Organisation schaffen: Bei einem Schadensfall sollte stets einwandfrei nachweisbar sein, dass auf Unternehmensseite kein Organisationsverschulden vorgelegen hat. Eine schuldhaftige Verletzung der gesetzlich vorgeschriebenen Organisationspflichten kann sowohl eine strafrechtliche Ahndung, eine zivilrechtliche Haftung oder eine ordnungsrechtliche Verfolgung nach sich ziehen.

Eine interne Analyse der Stadtwerke Düsseldorf ergab, dass die gesetzlich geforderten Sorgfaltspflichten nur mit hohem Aufwand über die bestehende analoge Form des Handbuchwesens zu erfüllen waren. "Die bisherigen Prozesse mussten deutlich effizienter werden", erläutert Sven Köller, verantwortlicher Projektleiter aus der Abteilung Organisation und Revision bei den Stadtwerken. Die bestehende Systematik für die Anpassung, Ergänzung und Erneuerung von Handbuchinhalten musste überarbeitet werden. Bei 73 Regelwerken, 44 involvierten Handbuchverantwortlichen und 30 Hauptabteilungs- oder Abteilungsleitern war der manuelle Verwaltungsaufwand für Änderungen zu hoch. Die Inhalte mussten erstellt bzw. geändert, mehrfach geprüft und freigegeben werden. Anschließend mussten sie gedruckt und in den jeweiligen Geltungsbereichen verteilt und einsortiert werden. So war es nahezu unmöglich, immer eine aktuelle Ausgabe von jedem Regelwerk zur Hand zu haben. Vor allem die Aktualisierungen von Regelungen, die unternehmensweit verbreitet werden mussten, wie zum Beispiel Anweisungen des Vorstands oder Betriebsvereinbarungen, sollten deutlich schneller erfolgen.

Der zeit- und kostenintensive sowie fehleranfällige Prozess sollte durch Digitalisierung und Automatisierung beschleunigt und optimiert werden. Dadurch sollten Einsparungen sowie erhebliche Sicherheits- und Qualitätsverbesserungen erzielt werden. Die Stadtwerke entschieden, dass der Einsatz eines leistungsfähigen, elektronischen Archivierungs- und Dokumentenmanagementsystems (DMS) zur Erstellung, Pflege und Veröffentlichung der Handbuchinhalte im Intranet sinnvoll und notwendig war.



Als strategisches Kernsystem für das Dokumentenmanagement bei dem Energiedienstleister war bereits Documentum von EMC im Einsatz. Die Digitalisierung des Handbuchwesens sollte darum auf dieser Basis implementiert werden.

contentteam entwickelt Workflow

Mit der Erstellung eines entsprechenden DV-Konzepts und der Entwicklung eines Piloten beauftragten die Stadtwerke Düsseldorf die contentteam AG. contentteam orientierte sich beim Entwurf eng am vorliegenden Fachkonzept. Darin wurde unter anderem der gesamte Prozess der Handbucheinstellung definiert. Es war beispielsweise geregelt, wer für das Verfassen bestimmter Inhalte zuständig ist, von welchen Stellen im Unternehmen sie gelesen und geprüft werden müssen, wer die Verantwortung für die Qualität und Richtigkeit trägt und wer die Befugnis hat, das Handbuch oder Teile daraus zur Veröffentlichung freizugeben. Auf Basis dieser Definitionen entwickelte contentteam einen automatisierten Workflow, der den Redaktionsprozess und die Verwaltung der virtuellen Dokumente während des gesamten Content Lifecycles unterstützt und Mitarbeiter automatisch über relevante Änderungen informiert.

Zur Vereinfachung des gesamten Prüf- und Freigabeprozesses setzte contentteam auf XML und teilte damit die Inhalte in Informationsfragmente auf. Ein Handbuch besteht demnach aus mehreren Kapiteln, die wiederum aus einem oder mehreren Themen bestehen können. Ein Thema ist gleichbedeutend mit einer XML-Datei. Die Aufteilung macht es möglich, dass Bereiche unabhängig voneinander bearbeitet werden können. Darüber hinaus gelingt es, redundante Inhalte zu reduzieren und einmal erstellte Informationen an verschiedenen Stellen zu verwenden. Aufgrund der Trennung von Inhalt, Struktur und Gestaltungsvorschriften lassen sich die Handbücher leicht in verschiedene Ausgabeformate wie HTML, SHTML, PDF oder Word überführen und über verschiedene Kanäle wie CD, Papier oder Internet publizieren.

XML im DITA-Standard

Weil die Stadtwerke Düsseldorf überwiegend technische Dokumentationen zu verwalten haben, eignet sich DITA (Darwin Information Typing Architecture) hervorragend als XML-Informationsarchitektur. Damit die Autoren nicht im reinen XML-Code arbeiten müssen, hat contentteam ein Modul auf der Basis von Documentum entwickelt und in den XML-Editor X-MetaL integriert. Ähnlich wie Ordner und Dateien im Windows Explorer, können die Autoren hierin einzelne Kapitel anlegen und beliebig verschieben.

Turbinenhalle der Stadtwerke Düsseldorf AG



contentteam erweiterte die Import- und Export-Schnittstellen von Documentum. So gelangen die Informationen aus X-MetaL nahtlos in das Repository der EMC-Software.

Das Projekt zeigte schon nach kurzer Zeit, wie sehr sich die Steuerbarkeit der Informationsabläufe bei den Stadtwerken Düsseldorf verbessern ließ. Es konnten einheitliche Regelungen für den formalen Aufbau des Handbuchwesens durchgesetzt werden. Die zeitnahe Dokumentation von Organisationsabläufen und sonstigen Regelungen über das Intranet sowie die kontrollierbare Steuerung der Freigabe- und Informationsmechanismen über definierte Workflows stärken die Gerichtsbarkeit der Organisation. "Der innovative Lösungsansatz von contentteam ermöglicht unseren Mitarbeitern, immer über den aktuellen Stand der Regelwerke informiert zu sein", so Köller.

Deutlich weniger aufwändig als zuvor gestaltet sich nun auch das Suchen nach benötigten Informationen zu einem bestimmten Thema. Dies wiederum hat direkte Auswirkungen auf die Benutzerakzeptanz und tatsächliche Nutzung des Handbuchwesens, die deutlich zulegen konnten. Darüber hinaus können die Stadtwerke Düsseldorf durch die Wiederverwendung von bereits vorhandenen Inhalten Zeit und Kosten sparen.

Eingesetzte Technik

ECM-System: Documentum 5.3

XML-Editor: X-MetaL 4.6

Datenbank: Oracle 9.i



contentteam AG
Im Mediapark 6
50670 Köln / Cologne
Germany

Fon: +49 (0)221 454-6200
Fax: +49 (0)221 454-6205
contact@contentteam.com
www.contentteam.com