

Managementinformationssystem bei DEW

Schnelle Information für flexible Entscheidung

DEW als Energiedienstleistungsunternehmen hat erkannt, daß sie den Informationsfluß für das Management verbessern kann. Lotus Notes unterstützt jetzt das Management bei den Herausforderungen der anstehenden Liberalisierungen der Energiemärkte.

Die **Dortmunder Energie- und Wasserversorgung GmbH (DEW)** gehört zu den großen kommunalen Energie und Wasserversorgungsunternehmen in Deutschland. Rund 1.500 Mitarbeiter versorgen zirka 650.000 Menschen im Raum Dortmund sicher und preisgünstig mit Strom, Erdgas, Wärme und Wasser.

Eine steigende Informationsflut, die Kurzlebigkeit von Informationen und ihre schlechte Verfügbarkeit wurden als Problem für die Unternehmensführung erkannt. Gerade im Hinblick auf die Wettbewerbsverschärfungen für leitungsgebundene Energie durch die Reform des Energiewirtschaftsgesetzes (EnWG) hat DEW erkannt, daß auch die Information des Managements verbessert werden muß. *"Wenn wir zukünftig nicht schneller und flexibler entscheiden können, werden uns etliche Kunden an die Konkurrenz verloren gehen"*, so Bernd Heinz, Assistent der Geschäftsführung und Projektleiter für Notes bei der DEW. Eine strikte Kunden- und Marktorientierung fängt beim Management an, und diese gilt es auf eine solide informationstechnische Grundlage zu stellen.

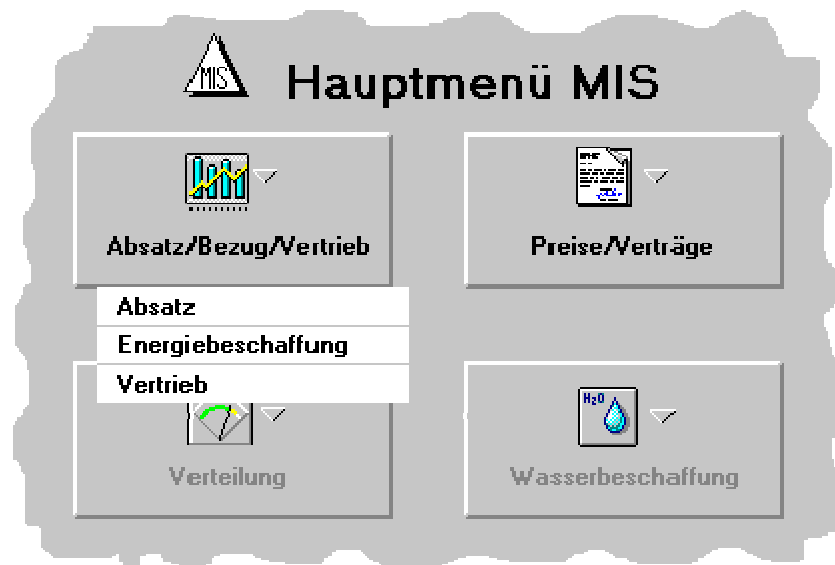
Die DEW hat folgende Anforderungen für ein Managementinformationssystem (MIS) entwickelt:

- wichtige Kennzahlen und Informationen zu
 - technischen
 - kaufmännischen und
 - personellen Sachverhalten
- Verfolgung wichtiger Aktivitäten
- Informationsfluß und Zusammenarbeit fördern
- nur marginale zusätzliche Arbeitsbelastungen für Mitarbeiter

Nachdem festgestellt wurde, daß die am Markt angebotenen MIS-Systeme primär nur zahlenorientiert arbeiten, aber gerade für die vielfältige oft unstrukturierte Managementarbeit und Kommunikation keine Unterstützung bieten, hat sich die DEW 1996 für **Lotus Notes 4 als Plattform für ein Managementinformationssystem** entschieden. Die hohe Flexibilität von Notes und der gerade für Führungsinformationen wichtige Sicherheitsaspekt haben DEW überzeugt. Ein weiterer wesentlicher Punkt war die einfache Bedienung von Datenbanken durch grafische Elemente. Bernd Heinz: *"Gerade für Führungskräfte, die nur gelegentlich mit dem MIS arbeiten und meistens PC-Neueinsteiger sind, ist eine einfache grafische Bedienung unerlässlich"*.

Nachdem hausintern führungsrelevante Informationen identifiziert und strukturiert wurden, fand man Anfang 1996 in der **ISG Information Systems Geocom GmbH**, Bochum, einen kompetenten Partner zur Entwicklung entsprechender Anwendungen.

Nach der Entwicklung eines kostengünstigen Prototypen konnte das vorläufige Pflichtenheft schon sehr detailliert erarbeitet werden. Anschließend wurde ein Basissystem - bestehend aus den Datenbanken "MIS", "GREMIEN" und "ORGANISATION" - entwickelt und als Pilotinstallation im kaufmännischen Ressort eingeführt. Hier wurden wertvolle Anregungen gewonnen für den unternehmensweiten Ausbau auf alle Führungspositionen. Mit diesem stufenweisen Vorgehen hielten sich Risiken in engen Grenzen und Anregungen von Benutzern konnten in der nächsten Version eingebaut werden.



Piloteinsatz in der Projektgruppe

Im Lauf der Projektphase kam die Frage auf, warum Notes nicht für die Projektarbeit genutzt wird.



Bernd Heinz, Assistent der Geschäftsführung bei DEW und Projektleiter für Notes

Fast nebenbei wurde eine strukturierte **Projektdatenbank (Elektronische Projektakte)** zur Abwicklung von DV-Projekten entwickelt und benutzt. Mit ihrer Hilfe konnte die Projektabwicklung und -dokumentation beschleunigt werden. Jeder Mitarbeiter hatte sofort den aktuellen Informationsstand und die Projektleitung immer alles im Überblick. Ein weiterer positiver Effekt: Das Projektteam erhielt auf diese Weise schon einen sicheren Umgang mit Notes.

Einbindung anderer Applikationen

Wichtig ist, den Aufwand für die Informationsversorgung des MIS zu minimieren und die Anwenderfreundlichkeit zu bewahren. Informationen werden dezentral von den

Fachbereichen in die MIS-Datenbanken eingespeist. Da die meisten entscheidungsrelevanten Informationen aus DV-Systemen der Massendatenverarbeitung wie SAP R/2 für eine befriedigende Darstellung mit PC-Applikationen aufgearbeitet werden müssen, verzichtete DEW auf eine automatische Schnittstelle. Diese PC-basierten Tabellen, Grafiken und Erläuterungen übertragen die Fachbereiche mit wenigen Mausklicks in Notes. Dr. Hehmann, Geschäftsführer der ISG: *"Notes stellt bereits für über 150 Dateiformate integrierte Viewer bereit, die einen schnellen Blick auf Dokumente auch ohne entsprechende Applikation ermöglichen, für eine seitenorientierte Darstellung aber meist ungeeignet sind"*. Um eine seitengerechte Wiedergabe zu erreichen, erfolgt daher eine **druckneutrale Dokumentenaufbereitung** mit dem **Viewer Adobe Acrobat**.

Führungskräfte können diese Information originalgetreu mit dem Acrobat Reader lesen. Hierdurch ist es unerheblich, welches Ursprungsformat hinter einer Information steht (WordPro, Word, Excel oder beispielsweise Scanner-Eingaben) - die Führungskraft braucht einzig den Acrobat Reader bedienen zu können. Somit lassen sich in den Fachabteilungen die gewohnten PC-Anwendungen weiterverwenden und mit wenigen Arbeitsschritten Informationen in die MIS-Datenbanken einbringen. Das klassische Prinzip der Bringschuld von Informationen wird zur Holschuld - jeder Anwender kann sich aus einem Informationspool Dokumente nach eigenem Bedarf herausuchen. Durch das ausgefeilte Zugriffskonzept von Notes bleibt auch die Vertraulichkeit von Informationen gewahrt. Dr. Hehmann: *"Zu jedem Dokument können Leser und Bearbeiter individuell bestimmt werden, sensitive Informationen wie Geschäftsberichte werden zusätzlich mit persönlichen Keys verschlüsselt, gespeichert und übertragen"*. Über eine Kategorisierung sind Dokumente nach vielfältigen Kriterien darstellbar. So sind beispielsweise die letzten Monatszahlen aller Energiearten per Knopfdruck verfügbar und ohne langes Suchen wird eine Mehrjahresstatistik aus dem Datenbestand angezeigt.

Nachdem mittlerweile zirka 50 Personen im Rahmen des MIS mit Notes ausgestattet sind, wachsen die Systeminhalte stetig an. Durch eine **flexible Grundstruktur** können problemlos weitere MIS-Themen definiert werden. Aber auch etliche Fachbereiche erkennen jetzt die Vorteile von Notes für Projektarbeiten. Weitere DV-Projekte werden nun mit Unterstützung der Projektdatenbank abgewickelt. Aber auch für **abteilungsübergreifende Versorgungsprojekte**, in denen Technik, Vertrieb und Kaufleute zusammenarbeiten, bahnt sich ein Einsatz an. Dr. Hehmann: *"Wenn die verantwortlichen Personen erst einmal einige pfiffige Notes-Lösungen sehen, kommen sehr bald Ideen für weitere produktivitätssteigernde Einsatzgebiete, die ISG hat sich ganz auf Groupware-Lösungen spezialisiert, wir können auf eine mehrjährige Erfahrung mit Notes Projekten und -Applikationen zurückgreifen und begleiten die Umsetzung vom Pflichtenheft über die Programmierung bis zur Einführung und Schulung"*.

Akzeptanz von Notes

Mit einem speziellen Schulungskonzept konnten fast alle Führungskräfte an Notes herangeführt werden. Gerade die grafische Oberfläche und die spielerische Auseinandersetzung mit dem neuen Medium E-Mail (Elektronische Post) brachte auch bei älteren Führungskräften ohne jegliche PC-Kenntnisse eine Akzeptanz. Bernd Heinz : *"Befürchtungen, Notes würde die persönliche Kommunikation verdrängen, haben sich nicht bewahrheitet - Notes ergänzt die bisherige Kommunikation"*.

In das bestehende Netzwerk mit laufenden PC-Anwendungen ließ sich Notes problemlos auf einem eigenen Server integrieren. PC-Benutzer setzen weiter ihre

bewährten Applikationen ein, können jetzt aber wesentlich besser in Gruppen arbeiten, Informationen weitergeben oder ihre Arbeitsergebnisse im MIS "veröffentlichen". Die eingesetzten SAP-Systeme sind für die Verarbeitung hochstrukturierter Prozeßdaten des operativen Geschäfts zuständig. Derzeit wird die Mailanbindung zu SAP-Office geprüft, um ein unternehmensweites Messaging zu ermöglichen. Bei DEW rundet Notes die individuelle Datenverarbeitung ab und läßt jede Applikation ihre Stärken ausspielen, sorgt für eine bessere Zusammenarbeit bei Projekten sowie schnellere und übersichtlichere Führungsinformationen.

Ausblick

Die MIS-Datenbanken wachsen schrittweise und weitere führungsrelevante Sachthemen können leicht ergänzt werden. Neben der hausinternen Kommunikation bietet auch die externe Kommunikation via E-Mail und Internet interessante Perspektiven. So kann beispielsweise auch die **Informationsversorgung der Kunden über Domino** und die automatische Einspeisung der Inhalte im Internet realisiert werden. In einigen Jahren wird auch eine Führungskraft nicht mehr ohne ein fortschrittliches Bürokommunikationssystem auskommen - je früher mit Notes begonnen wird, desto größer ist der Wettbewerbsvorteil.
(Guntram Schneider/pf)

Veröffentlichung mit freundlicher Genehmigung der:

AWI LANline

Verlagsgesellschaft mbH

Brelonischer Ring 13

85638 Grasbrun