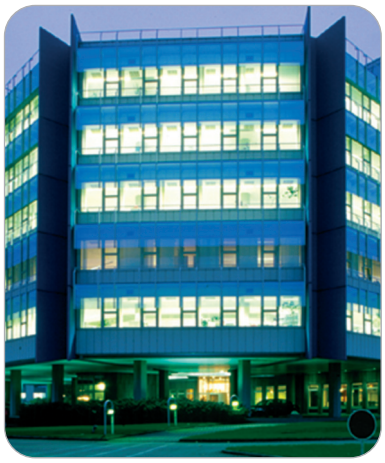
# Anwenderbericht: Energie Service Center der is:energy GmbH



*„Modernes Wissensmanagement ist die Kombination von effizienter Bereitstellung und der eigenverantwortlichen Nutzung und aktiven Nachfrage durch die Mitarbeiter."*

### ROI

- Nahtloser Übergang von der Konzepterstellung in den kontinuierlichen Betrieb der Intranet-Lösung ohne Medienbrüche
- Förderung der interaktiven Mitarbeit

### Unternehmensprofil

is:energy ist der führende IT-Komplett-Dienstleister für die Energiewirtschaft in Deutschland. Über 1.200 Mitarbeiter betreuen die rund 100 Kunden der E.ON Energie AG sowie regionale und kommunale Energiedienstleister. Die Palette der Dienstleistungen reicht von der strategischen Beratung über die Entwicklung und Implementierung individueller IT-Lösungen bis hin zum Kundenservice am Arbeitsplatz.

## Gesammeltes Unternehmenswissen für jeden unmittelbar verfügbar

### Aufbau einer Informationsplattform mit MindManager®

Das Energie Service Center der is:energy GmbH erbringt Abrechnungsdienstleistungen und Services in der Kundenbetreuung und -akquisition für Unternehmen der Energiebranche. 2004 wurde die ehemalige Ruhrgas-Tochter Energie Service Center (ESC) in die is:energy GmbH integriert. Die folgende Projektbeschreibung bezieht sich auf den Zeitraum vor der Übernahme.

### Wissensmanagement leicht gemacht

Zu Projektbeginn 2001 arbeiteten die 64 damaligen ESC-Mitarbeiter mit SAP IS-U, Siebel und Microsoft®-Office-Produkten. Die Funktionen der operativen Prozesse Kundenabrechnung und -betreuung waren durch diese IT-Infrastruktur abgedeckt. Was allerdings fehlte, war eine zentrale Plattform, um das schnell wachsende Wissen strukturiert und für alle einfach auffindbar abzulegen. Zentral abgelegte Dokumente, auf die alle Mitarbeiter Zugriff hatten, wurden in kürzester Zeit zu unüberschaubaren Labyrinthen und die E-Mail-Flut wuchs ebenfalls in unerwünschte Höhen. Um dieser Herausforderung Herr zu werden, lag es nahe, über eine webbasierte Lösung nachzudenken. Allerdings sollten zum Aufbau eines solchen Systems weder HTML-Kenntnisse noch teure Redaktionssysteme erforderlich sein. Vorhandene, mit Microsoft®-Office-Produkten erstellte Dokumente sollten unmittelbar eingebunden werden können. Die Bedienung sollte intuitiv erlernbar, die Pflege mit wenig Aufwand möglich und schnell umsetzbar sein. Verantwortlich für die Projektrealisierung war ein Team des dispositiven Betriebs unter der Führung der Unitleiterin Petra Neveling. Die damalige Geschäftsleitung förderte die schnelle Umsetzung.

### Von der Map zur Intranet-Lösung

Zur Vorstrukturierung der Intranet-Lösung wurden mit Hilfe von MindManager erste Ideen zu erforderlichen und verfügbaren Inhalten ermittelt und dokumentiert. Die Inhalte einer Business Map können einfach per Mausklick als Webseite exportiert werden und durch einen Webbrowser auch Anwendern zur Verfügung gestellt werden, die selbst nicht mit MindManager arbeiten. Innerhalb kürzester Zeit wurde durch Anregungen aller Beschäftigten so die optimale Struktur für die unternehmensweite Informations- und Wissensdrehscheibe erarbeitet. Daraus entstanden drei Plattformen: ein Mitarbeiterportal mit Unternehmens- und Kundeninformationen, tagesaktuelle Kennzahlen zur Steuerung der produktiven Prozesse und Platz zur Ablage von Dokumentationen zu den IT-Systemen sowie die Bereitstellung von Anwenderinformationen rund um diese Systeme. Seit Oktober 2002 ist eine Redaktion mit der regelmäßigen Pflege und dem kontinuierlichen Ausbau der Systeme beauftragt.

Innerhalb der webbasierten Wissensplattform erhalten alle Mitarbeiter dieser is:energy-Unit gleichermaßen lesenden Zugriff auf die darin enthaltenen Dokumente. Daher ist der Papierversand in dieser Abteilung nahezu überflüssig und die Vision vom papierlosen Büro rückt in greifbare Nähe. Offizielle Dokumente werden grundsätzlich in einer Business Map publiziert, zusätzliche Informationen via Mail erfolgen in der Regel nicht. Die Mitarbeiter dieser Unit sind verpflichtet, mindestens einmal täglich nach elektronischen Neuigkeiten zu sehen (Holschuld).

## Aufgabe

Aufbau einer Informations- und Wissensplattform.

## Lösung

Umsetzung einer Intranet-Lösung mit Hilfe von MindManager.

## Fazit

Die intuitive Bedienbarkeit führt zu einer hohen Akzeptanz und unterstützt eigenverantwortliches Arbeiten.

Sie haben die Möglichkeit, eigene Dokumente wie beispielsweise ihr persönliches Portrait zu publizieren. Von den Mitarbeitern kommen regelmäßig Anregungen, welche zusätzlichen Rubriken und Inhalte dargeboten werden sollten.

Durch die Anbindung des Energie Service Centers der is:energy GmbH an andere IT-Netze im E.ON-Konzern stehen eine Vielzahl interessanter und für die tägliche Arbeit hilfreicher Informationen und Funktionen zur Verfügung. Diese werden zur stetigen Qualitätsverbesserung in diese Plattform integriert.

## Innovationsgeist und Kreativität prämiert

Einmal jährlich wird der E.ON-IT-Innovationswettbewerb für alle E.ON-Konzerngesellschaften ausgeschrieben. Prämiert werden die erfolgreichsten und innovativsten IT-Lösungen des Jahres. Im Jahr 2003 erreichte das damalige ESC mit seiner auf MindManager basierenden internen Informations- und Wissensplattform den zweiten Platz.

Nicht zuletzt durch den Einsatz dieser Plattform hat das Energie Service Center der is:energy GmbH einen hohen Grad an Standardisierung innerhalb seiner produktiven Arbeitsabläufe erreicht und kann dies als Qualitätsmerkmal im Rahmen seiner Dienstleistung für Dritte nachweisen.

Immer auf dem neuesten Stand dank MindManager: aktuelle Unternehmens- und Kundeninformationen stehen im ESC-Mitarbeiterportal zu Verfügung.


Mindjet GmbH
European Headquarters
Siemensstraße 30
63755 Alzenau/Deutschland
Tel.: +49 (0) 60 23-96 45-0
Fax: +49 (0) 60 23-96 45-19
info@mindjet.de
www.mindjet.de


Erfahren Sie, wie Sie Mindjet MindManager auch in Ihrem Unternehmen einsetzen können. Mehr unter www.mindjet.com/casestudies