

Diplomarbeit



Optimierung des Dienstleistungsprozess

Optimierung des Dienstleistungsprozesses der IB Langenthal AG (nachstehend IBL genannt) durch transparente, digitale und wirtschaftliche Abläufe inkl. Zeiterfassung, Controlling und Schnittstellenmanagement.

Diplomand: Patrick Stämpfli

Schule: TEKOL Olten

Klasse: O-WBT-23-A-b

Ausbildung: Dipl. Betriebswirtschafter HF

Jahr: 2025

1 Inhaltsverzeichnis

1	Inhaltsverzeichnis.....	2
2	Management Summary	5
3	Über den Autor	6
4	Qualifikationsprofil	7
5	Projektinitialisierung.....	9
5.1	Pflichtenheft	9
5.1.1	Kurzvorstellung der IBL	9
5.1.2	Entstehung der Idee für das Thema.....	11
5.1.3	Ausgangslage	11
5.1.4	Fachexperte intern in der IBL	12
5.1.5	Richtziel	12
5.1.6	Prozessdarstellung IST- und SOLL-Zustand.....	13
5.1.7	Optimierungsbedarf und Lösungsansätze.....	15
5.1.8	Priorisierung der Themen und Analyse-Tiefe.....	16
5.2	Umsetzung und Anforderungen	16
5.2.1	Zielscheibe (Coverdale)	17
5.2.2	Technische Anforderungen	19
5.2.3	Organisatorische Anforderungen	19
5.2.4	Fazit und Ausblick	19
5.2.5	Genehmigung Pflichtenheft.....	20
6	Projektplanung	21
6.1	Vorgehensmodell	21
6.2	Projektstrukturplan.....	22
6.3	Projektablaufplanung	23
6.4	Kommunikationsplanung.....	24
6.5	Risikoanalyse	24
7	Projektrealisierung.....	27
7.1	Übersicht Dienstleistungen, nach Aufwand & Pauschal.....	27
7.1.1	Pauschal vs. Aufwand – Bedeutung für das Projekt.....	28
7.2	Analyse der Handlungsfelder	30
8	Auftragserfassung.....	31
8.1	IST-Zustand und Herausforderungen	31
8.2	Zielbild und Optimierungspotenzial	31
8.3	Kreativitätsmethode 6-3-5 zur Auftragserfassung.....	32
8.4	Priorisierungsmethode – Wahl der Methode.....	33
8.5	Variantenbildung zur Optimierung der Auftragserfassung	35
8.5.1	Kurzbeschreibung der Variante A – Basislösung	35
8.5.2	Kurzbeschreibung der Variante B – Standartlösung	36
8.5.3	Kurzbeschreibung der Variante C – Erweiterte Lösung	37
8.6	Evaluation der geeignetsten Variante.....	38
8.6.1	Präferenzmatrix.....	38
8.6.2	Nutzwertanalyse	41
8.6.3	Sensitivitätsanalyse.....	42
8.6.4	Resultat der Variantenevaluation	42

8.7	Ausarbeitung der Variante B	44
8.7.1	Phasenplan zur Umsetzung der Variante B	44
8.7.2	SWOT - Analyse	46
8.7.3	Risiko - Analyse	49
8.7.4	Risiko - Matrix.....	50
8.7.5	Kosten-Nutzen-Analyse	51
8.7.6	Fazit.....	53
9	Optimierung weiterer Prozessschritte in der Leistungserbringung	55
9.1	Abwicklung Aufträge	56
9.1.1	IST-Zustand	56
9.1.2	Herausforderungen	56
9.1.3	Soll-Zustand (Optimierungsvorschlag).....	56
9.1.4	Vergleich Microsoft Planner vs. Microsoft Loop für Auftragsabwicklung.....	57
9.2	Rückmeldung und Zeiterfassung	58
9.2.1	IST-Zustand	58
9.2.2	Herausforderungen	58
9.2.3	SOLL-Zustand (Optimierungsvorschlag)	58
9.3	Kommunikation und Statusverfolgung	61
9.3.1	IST-Zustand	61
9.3.2	SOLL-Zustand (Optimierungsvorschlag)	61
9.4	Ergebnissicherung.....	66
9.4.1	IST – Zustand	66
9.4.2	Herausforderungen	66
9.4.3	SOLL-Zustand (Optimierungsvorschlag)	66
9.5	Abrechnung / Verrechnung.....	67
9.5.1	IST-Zustand	67
9.5.2	Optimierungsvorschlag – Ergänzung einer Kontrollinstanz	67
9.5.3	Fazit und Nutzen.....	68
9.6	Abschluss & Dokumentation	69
9.6.1	IST-Zustand	69
9.6.2	Herausforderungen	69
9.6.3	SOLL-Zustand (Optimierungsvorschlag)	69
9.6.4	Vorteile der strukturierten Abschlussdokumentation	70
9.7	Mangelmanagement	71
9.7.1	IST-Zustand	71
9.7.2	Herausforderungen	71
9.7.3	SOLL-Zustand (Optimierungsvorschlag)	71
9.7.4	Zweck und Anwendungsbereich	72
9.8	Nachbearbeitung & Qualitätskontrolle	73
9.8.1	IST-Zustand	73
9.8.2	Herausforderungen	73
9.9	SOLL-Zustand (Optimierungsvorschlag)	73
9.10	Fazit zur Optimierung der Prozesse in der Leistungserbringung	74
10	Projektabschluss	75

10.1	Projektüberwachung.....	75
10.1.1	Projektstrukturplan SOLL / IST.....	76
10.2	Evaluation der Zielerreichung.....	78
10.3	Reflexion Weg zum Ziel	79
10.4	Lessons learnt.....	80
10.5	Ausblicke	81
11	Eigenständigkeitserklärung	82
12	Verzeichnisse	83
12.1	Abkürzungsverzeichnis	83
12.2	Abbildungsverzeichnis.....	83
12.3	Tabellenverzeichnis	84
12.4	Literatur- und Quellenverzeichnis.....	84
13	Anhang	85
13.1	Projektstatusberichte	85
13.1.1	KW 14	85
13.1.2	KW 15	86
13.1.3	KW 16	87
13.1.4	KW 17	88
13.1.5	KW 18	89
13.1.6	KW 19	90
13.1.7	KW 20	91

2 Management Summary

Das Management Summary ist eine kurze und prägnante Zusammenfassung der Diplomarbeit "Optimierung des Dienstleistungsprozesses der IBL". Ziel ist es, die Experten über die wichtigsten Erkenntnisse, Analysen, Schlussfolgerungen und Empfehlungen zu informieren, ohne das gesamte Dokument lesen zu müssen.

Ausgangslage:

Diese Arbeit untersucht die Optimierung der Dienstleistungsprozesse bei der IBL im Bereich der Dienstleistungen für Betriebsführungsmandate. Die Übernahme neuer Mandate hat bestehende Prozesse offengelegt, die durch Medienbrüche, mangelnde Transparenz und fehlende Schnittstellen gekennzeichnet sind. Diese Schwachstellen führen zu Verzögerungen, fehlerhaften Abrechnungen und Unzufriedenheit bei Kunden und Mitarbeitenden. Ziel dieser Arbeit war es, diese Probleme durch digitale und transparente Abläufe zu beseitigen und die Zeiterfassung sowie das Controlling zu optimieren.

Vorgehen:

Zur Erreichung der definierten Ziele wurden die bestehenden Prozesse zunächst umfassend analysiert. Dabei kamen Methoden wie die SWOT-Analyse und die Risikoanalyse zum Einsatz. Auf dieser Basis wurden drei Lösungsvarianten entwickelt: Basislösung, Standardlösung und Erweiterte Lösung. Variante B, die Standardlösung, wurde vertieft ausgearbeitet, da sie das beste Verhältnis zwischen Aufwand und Nutzen bot. Die Schwerpunkte lagen dabei auf der Digitalisierung der Auftragserfassung, der zentralen Zeiterfassung und der Optimierung der internen und externen Kommunikation.

Ergebnisse:

Die Analyse zeigte, dass durch die Einführung eines digitalen Erfassungssystems und die Integration aller Prozessschritte in ein zentrales System die Transparenz um ca. 30 % erhöht, die Durchlaufzeiten um 25 % verkürzt und die Abrechnungsgenauigkeit um 20 % verbessert werden können. Der Geschäftsführer nimmt dabei eine Schlüsselrolle ein, indem er als zentrale Steuerungsinstanz fungiert. Die grössten Herausforderungen lagen in der Akzeptanz der neuen Abläufe und der Überwindung bestehender Medienbrüche. Zusätzlich konnten durch die Umsetzung der Standardlösung erste Einsparungen erzielt werden, insbesondere durch die Reduzierung manueller Erfassungsaufwände.

Ausblick:

Die Umsetzung der Standardlösung bildet die Basis für weitere Optimierungen. Empfohlen wird, die Automatisierung von Freigabeprozessen voranzutreiben und das Controlling-System weiter auszubauen. Eine Feedbackschleife für Kunden sowie ein Eskalationsmanagement für unklare Auftragslagen könnten langfristig die Kundenzufriedenheit weiter verbessern. Auch die gezielte Schulung der Mitarbeitenden bleibt essenziell, um die neuen Abläufe nachhaltig zu implementieren und alte Muster zu durchbrechen.

3 Über den Autor

Über mich:

Patrick Stämpfli
Gespermoosstrasse 12
2540 Grenchen

Beruflicher Hintergrund:

2003 Abschluss Ausbildung als Elektromonteur
2012 Stv. Leiter, BKW ISP AG Büren a.A.
2015 Technischer Kauffmann EWD, Derendingen
2017 Stv. Geschäftsleitung EWD, Derendingen
2024 Partnermanager EVU, IB-Langenthal

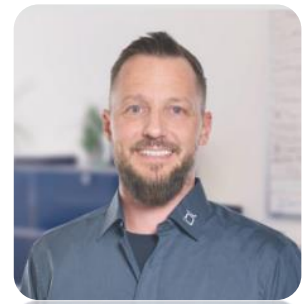


Abbildung 3-1 Autor
Patrick Stämpfli

Aus- und Weiterbildungen:

Eidg. Dipl. Technischer Kaufmann
Betriebsmanagement EVU
Dipl. Betriebswirtschafter HF (in Ausbildung)

Mein Name ist Patrick Stämpfli. Ich wurde am 18. August 1983 geboren und wohne in Grenchen (Kanton Solothurn). Nach meiner Ausbildung zum Elektromonteur bei der Elektro Knuchel AG in Grenchen habe ich meine berufliche Laufbahn in verschiedenen Bereichen der Elektro- und Energiebranche weiterentwickelt.

In den vergangenen Jahren konnte ich umfassende Erfahrungen sowohl in der technischen Umsetzung als auch im kaufmännischen Bereich sammeln. Besonders prägend war meine Tätigkeit bei der EWD Derendingen, wo ich seit 2015 zunächst als Technischer Kaufmann und ab 2017 als Stellvertreter der Geschäftsleitung tätig war. Zu meinen Hauptaufgaben gehörten die Projektleitung im Bereich Smart Meter Rollout, die Energiebeschaffung, das Messdatenmanagement sowie die Betreuung der Anlagenbuchhaltung und der IT-Systeme (Abacus, IS-E). Seit Oktober 2024 bin ich nun bei der IB Langenthal als Partnermanager angestellt.

Parallel zu meiner beruflichen Tätigkeit habe ich verschiedene Weiterbildungen absolviert, um meine Kenntnisse im Bereich Betriebswirtschaft, Energieversorgung und Projektmanagement gezielt zu vertiefen. Aktuell befinde ich mich in der Weiterbildung zum Betriebswirtschafter HF.

Meine praktische Erfahrung, ergänzt durch fundierte theoretische Kenntnisse, bildet die Basis für die Bearbeitung der vorliegenden Diplomarbeit. Die Herausforderungen in der Energiebranche, insbesondere im Hinblick auf die Digitalisierung, Prozessoptimierung und die effiziente Zusammenarbeit mit Partnerwerken, motivieren mich, bestehende Abläufe kritisch zu hinterfragen und nachhaltige Lösungen zu entwickeln.

In meiner Freizeit bewege ich mich gerne aktiv, sei es auf meiner Harley oder beim Sport (Crossfit, Tennis oder mal Squash). Diese Ausgleichsaktivitäten stärken meine Belastbarkeit und fördern mein Durchhaltevermögen, Eigenschaften, die mir auch im beruflichen Alltag zugutekommen.

4 Qualifikationsprofil

Unternehmensführung HF1:

- Die Anpassung der Unternehmensstrategie an erneuerbare Energien ermöglichte die Steigerung der Eigenproduktion und senkte die Stromkosten.
- Die Analyse und Optimierung komplexer Tarife führten zu einer verbesserten Kundentransparenz und vereinfachten internen Prozessen.
- Die strukturierte Vorbereitung und Leitung einer VR-Sitzung ermöglichten klare Entscheidungen und eine effiziente Umsetzung strategischer Massnahmen.
- Durch die Installation einer Photovoltaikanlage am Gemeindegebäude wurden die CO₂-Emissionen um 20 % reduziert und eine langfristige Energieeinsparung erzielt.

Marketing HF2:

- Die gezielte Nutzung von LinkedIn stärkte die Kundenbindung und Interesse an der EWD.
- Die Mitarbeit an der Weiterentwicklung des CRM-Systems verbesserte die Datenqualität und erhöhte die Effizienz in der Kundenkommunikation nachhaltig.
- Ein detaillierter Businessplan mit Marktanalysen und klaren Visualisierungen wurde erstellt, um strategische Entscheidungen fundiert zu unterstützen.
- Die korrekte und transparente Darstellung der Stromkennzeichnung stärkte das Vertrauen der Kunden und positionierte das Unternehmen als zuverlässigen Energieanbieter.

Supply Chain Management HF3:

- Innerhalb eines vollständigen Lagerinventars wurden alle Bestände digital erfasst, was eine bessere Transparenz und Nachvollziehbarkeit ermöglicht.
- Der strukturierte Smart-Meter-Rollout verbesserte die langfristige Integration in die Supply Chain und gewährleistete eine reibungslose Umsetzung.
- Die externe Vergabe der Energiebeschaffung reduzierte Risiken durch Marktvolatilität um 20 % und entlastete interne Ressourcen nachhaltig.
- Die Einführung eines digitalen Tools optimierte die Effizienz des Zählerwechselprozesses und reduzierte die Bearbeitungszeit um 30 %.

Qualität, Umwelt und Sicherheit HF4:

- Eine Erste-Hilfe-Schulung für alle Mitarbeitenden erhöhte die Sicherheit am Arbeitsplatz und stärkte die Notfallkompetenz des Teams.
- Die Umsetzung eines umfassenden Sicherheitskonzepts stärkte die Sicherheitsstandards und das Bewusstsein der Mitarbeitenden nachhaltig.
- Die Vorbereitung und Begleitung eines Audits durch das ESTI sicherte die Einhaltung aller Sicherheitsstandards und führte zu konkreten Optimierungen.
- Ein neues Sicherheitskonzept wurde entwickelt und erfolgreich implementiert, wodurch die Akzeptanz bei den Mitarbeitenden gestärkt wurde.

Personalwesen HF5:

- Eine detaillierte Stellenbeschreibung führte zu einer sehr genauen Besetzung der Position und einer erfolgreichen Integration der neuen Mitarbeiterin.
- Die Teilnahme an Schulungen wie Projektmanagement und Strombeschaffung verbesserte die Effizienz in Arbeitsabläufen und stärkte meine persönlichen Kompetenzen.
- Eine neue Mitarbeiterin wurde erfolgreich in die betrieblichen Abläufe eingeführt, wodurch sie schnell eigenständig und effizient arbeiten konnte.

- Die Anpassung der Arbeits- und Öffnungszeiten erhöhte die Erreichbarkeit und verbesserte die Kunden- und Mitarbeiterzufriedenheit.

Finanzielle Führung und Rechnungswesen HF6

- Ein detailliertes Budget wurde erstellt, das operative und strategische Investitionspläne berücksichtigt und als Entscheidungsgrundlage diente.
- Die Präsentation der Budget- und Erfolgsrechnung in der Verwaltungsratssitzung unterstützte fundierte Entscheidungen und stärkte die finanzielle Transparenz.
- Ein umfassender Leistungskatalog wurde erstellt, der Kundenbedürfnisse berücksichtigt und die Effizienz in der Abrechnung verbesserte.
- Der Investitionsantrag für eine neue Verteilkabine wurde erfolgreich ausgearbeitet, präsentiert und genehmigt, um die Netzstabilität zu verbessern und die Versorgungssicherheit langfristig zu gewährleisten.
- Die Abrechnung eines Investitionsprojekts wurde durchgeführt, um Kosten und Nutzen transparent zu analysieren und die Ergebnisse klar zu präsentieren.

Informatik und Technologien HF7

- Die Entwicklung einer neuen CRM-Lösung verbesserte die Datenqualität und erhöhte die Effizienz in der internen Kommunikation.
- Die Integration von Cloud-Computing und KI in die IT-Strategie stärkte die Wettbewerbsfähigkeit und Sicherheit der Unternehmensinfrastruktur.
- Die Analyse des Hardwarebedarfs führte zu einer effizienteren Nutzung der Ressourcen und reduzierte die IT-Kosten nachhaltig.
- Der gezielte Einsatz neuer Tools und Methoden minimierte Fehler und optimierte die Effizienz der Arbeitsprozesse im Team.

Organisation und -entwicklung HF8

- Die Weiterentwicklung des CRM-Systems steigerte die Effizienz und verbesserte die Kunden- und Mitarbeiterzufriedenheit.
- Die Automatisierung des Zählerwechselprozesses reduzierte die Bearbeitungszeit um 30 % und die Fehlerquote um 20 %, wodurch die Transparenz nachhaltig erhöht wurde.

Projektmanagement HF9:

- Der Geschäftsausflug wurde sorgfältig geplant und stärkte sowohl den Teamzusammenhalt als auch den informativen und unterhaltsamen Mehrwert für die Teilnehmenden.
- Der Neuaufbau der Unternehmenshomepage erfolgte durch strukturierte Planung und den Einsatz von Kanban-Boards sowie Meilensteinplanung, was eine termingerechte Umsetzung mit hoher Qualität ermöglichte.
- Der Smart-Meter Rollout wurde über mehrere Jahre hinweg mit einem festen Budget umgesetzt, wodurch eine effiziente Integration und Einhaltung regulatorischer Anforderungen sichergestellt wurde.
- Die Umsetzung des Smart-Meter Rollouts nach SMART-Kriterien führte zu einer fokussierten und strukturierten Durchführung mit optimierter Ressourcennutzung.
- Die Einführung eines internen Ticketsystems verbesserte die Supportprozesse, erhöhte die Effizienz und optimierte den Kundenservice nachhaltig.

5 Projektinitialisierung

Die Projektinitialisierung bildet den Ausgangspunkt für den erfolgreichen Verlauf eines Projekts. In dieser Phase werden die Ziele, Rahmenbedingungen und Ressourcen festgelegt, um eine klare Richtung für das Projekt zu definieren. Es geht darum, die Notwendigkeit des Projekts zu begründen, die Projektziele zu konkretisieren und das Projektteam zusammenzustellen. Durch eine sorgfältige Planung und Analyse legt die Projektinitialisierung den Grundstein für den weiteren Projektverlauf und trägt dazu bei, mögliche Risiken frühzeitig zu erkennen und zu minimieren.

5.1 Pflichtenheft

Das Pflichtenheft ist ein wichtiges Dokument, das die Anforderungen und Spezifikationen eines Projekts festlegt. Es definiert klar, was das Projekt erreichen soll und wie es umgesetzt wird. Ein gut geschriebenes Pflichtenheft ist entscheidend für den Erfolg des Projekts, da es als Leitfaden für alle Beteiligten dient.

5.1.1 Kurzvorstellung der IBL

Die IBL ist ein regionales Energieversorgungsunternehmen mit Sitz in Langenthal, Schweiz. Seit ihrer Gründung versorgt die IBL die Region zuverlässig mit Strom, Erdgas/Biogas, Wasser, Telekommunikation sowie Wärme/Kälte. Darüber hinaus engagiert sich das Unternehmen in der nachhaltigen Entwicklung der regionalen Energieinfrastruktur und investiert kontinuierlich in moderne Technologien.

Die IBL sieht sich nicht nur als klassischer Versorger, sondern auch als Treiber der Energiezukunft in Langenthal und der Oberaargau-Region. Durch eine vorausschauende und langfristige Strategie trägt sie zur lokalen Wertschöpfung und zur Schaffung attraktiver Arbeitsplätze bei.

Ein weiterer zentraler Geschäftsbereich der IBL ist die Erbringung von Dienstleistungen für externe Kunden. Die IBL unterstützt Gemeinden, andere Energie- und Wasserversorgungsunternehmen sowie Telekomnetzbetreiber mit massgeschneiderten Services von der technischen Betriebsführung über Netzmanagement bis hin zur Energieberatung. Ziel ist es, eine effiziente und zuverlässige Energieversorgung zu gewährleisten, indem externe Unternehmen von der langjährigen Erfahrung und Expertise der IBL profitieren.



Abbildung 5-1, Firmengebäude IB Langenthal AG

Das Versorgungsgebiet der IBL erstreckt sich über die Stadt Langenthal sowie verschiedene Gemeinden im Oberaargau.



Abbildung 5-2, Versorgungsgebiet der IB Langenthal AG

5.1.2 Entstehung der Idee für das Thema

Anfang 2023 übernahm die IBL das Geschäftsfeld Betriebsführungen kleinerer Energieversorgungsunternehmen von der BKW (Berner Kraftwerke), da dieses für die BKW unrentabel war. Ihr Ziel: Dienstleistungen effizienter und wettbewerbsfähiger gestalten, Kunden binden und neue gewinnen. Ein neuer Leistungskatalog wurde erstellt, jedoch zeigte sich, dass die internen Prozesse nach Vertragsunterzeichnung unklar, ineffizient und nicht standardisiert sind. Es fehlen strukturierte Abläufe, klare Verantwortlichkeiten und Schnittstellen zwischen Abteilungen wie Geschäftsführung, Technische Betriebsführung, Vertrieb, Kundendienst sowie Mess- und Rechnungswesen. Zusätzlich sollen Synergien entstehen, indem abteilungsübergreifende Kooperationen gefördert und Ressourcen optimal genutzt werden.

5.1.3 Ausgangslage

Aktuell verläuft der Dienstleistungsprozess der IBL nicht optimal, da es an einer durchgängigen und effizienten Abwicklung vom Auftragseingang bis zur Abrechnung fehlt. Unabhängig davon, ob es sich um einen technischen Auftrag, einen direkten Kundenauftrag oder eine einfache Endkundenanfrage an den Kundendienst handelt, entstehen an verschiedenen Stellen Verzögerungen und Unstimmigkeiten.

Ein wesentlicher Schwachpunkt liegt in der fehlenden Transparenz innerhalb des Prozesses. Informationen zu Aufträgen werden nicht einheitlich und nahtlos übermittelt, was dazu führt, dass der gesamte Ablauf von der Annahme über die Bearbeitung bis zur Abrechnung nicht reibungslos funktioniert. Dies kann zu fehlerhaften oder verspäteten Rechnungen, ineffizientem Ressourceneinsatz und Missverständnissen zwischen den beteiligten Abteilungen führen.

Ein weiteres Problem ergibt sich aus dem bestehenden Leistungskatalog, in dem für jede Dienstleistung sowohl die benötigten Stunden als auch der Preis definiert sind. Durch die mangelnde Transparenz im Prozess fehlt jedoch die Kontrolle über die tatsächlich erbrachten Leistungen, was dazu führt, dass die Rentabilität einzelner Aufträge nicht sichergestellt werden kann. Besonders problematisch ist dies bei Leistungen, die nach Aufwand berechnet werden müssen, da keine verlässliche Erfassung der benötigten Arbeitszeit und Ressourcen gewährleistet ist und diese Leistungen nicht korrekt abgerechnet werden können.

Zudem fehlt eine zentrale Steuerung des Prozesses durch den Geschäftsführer, der im Mandat des Kunden tätig ist, jedoch bei der IBL als Kundenmanager angestellt ist. Diese Doppelrolle bringt eine besondere Herausforderung mit sich: Einerseits ist er als Geschäftsführer im Mandat für den Kunden verantwortlich und muss sicherstellen, dass die erbrachten Dienstleistungen wirtschaftlich tragfähig und für den Kunden rentabel sind. Andererseits ist er als Kundenmanager bei der IBL angestellt und muss gleichzeitig die wirtschaftlichen Interessen der IBL vertreten. Diese Balance zwischen beiden Seiten ist schwierig, insbesondere wenn es an Transparenz über den gesamten Prozess fehlt. Ohne eine klare Übersicht über laufende Aufträge, Kosten und Abrechnungen kann die Rolle als zentrale Steuerungsinstanz nicht erfüllt werden, was zu Verzögerungen und Unstimmigkeiten sowohl auf Kundenseite als auch intern bei der IBL führt.

Da diese übergreifende Kontrolle aktuell nicht gegeben ist, entstehen nicht nur interne Unzufriedenheiten, sondern auch Spannungen zwischen Kunden und der IBL. Die fehlende Transparenz und Steuerung beeinträchtigen somit sowohl die Kundenzufriedenheit als auch die interne Zusammenarbeit und gefährden die wirtschaftliche Effizienz der erbrachten Dienstleistungen.

Daher ist es notwendig, den gesamten Prozess zu überarbeiten und eine effizientere Verknüpfung zwischen Zeiterfassung und Abrechnung zu schaffen. Gleichzeitig soll ein Controlling-System implementiert werden, das eine laufende Überwachung und Optimierung ermöglicht.

5.1.4 Fachexperte intern in der IBL

Der Fachexperte für dieses Projekt ist eine Person aus dem Unternehmen, welche die technischen Anforderungen definiert und die Arbeit im Hinblick auf die Unternehmensziele bewertet.



Fachexperte: Florian Oehen
Funktion: Leiter Energiewirtschaft und EVU-Dienstleistungen
Adresse: Talstrasse 29, 4900 Langenthal
E-Mail: f.oehen@ib-langenthal.ch
Telefon: +41 62 916 57 03

Abbildung 5-3 Fachexperte
Florian Oehen

5.1.5 Richtziel

Themenbeschreibung

Diese Arbeit analysiert und optimiert den Prozess von der Nutzung des bestehenden Leistungskatalogs bis zur Schlussrechnung für erbrachte Dienstleistungen. Ein besonderer Fokus liegt auf der Effizienzsteigerung durch systematische Zeiterfassung, der automatisierten Datenübertragung zwischen den relevanten Systemen und der Implementierung eines Controlling-Mechanismus, um Kosten und Zeitaufwand präziser zu überwachen. Ziel ist es, eine transparente, nachvollziehbare und wirtschaftlich optimierte Prozesslandschaft zu schaffen, die eine fehlerfreie und zeitnahe Rechnungsstellung gewährleistet.

Anwendungsbereich

Der optimierte Prozess betrifft alle Dienstleistungen, die von der IBL für ihre Kunden erbracht werden. Dies umfasst technische Aufträge, direkte Kundenaufträge sowie Endkundenanfragen. Ziel ist es, eine durchgängige, digital unterstützte und transparente Prozessstruktur zu schaffen, die eine nahtlose Koordination zwischen den verschiedenen Abteilungen, dem Kunden und dem Geschäftsführer als zentrale Steuerungseinheit ermöglicht. Dabei sollen insbesondere die Prozessdurchgängigkeit, die Schnittstellen zwischen den einzelnen Abteilungen und die digitale Nachverfolgbarkeit verbessert werden, um sowohl die Rentabilität für den Kunden als auch für die IBL sicherzustellen.

Zielgruppe

Die Hauptzielgruppe sind die internen und externen Stakeholder, die direkt oder indirekt am Dienstleistungsprozess beteiligt sind. Dazu gehören:

- **Geschäftsführer im Mandat:** Er benötigt eine bessere Transparenz über die laufenden Prozesse, um fundierte Entscheidungen zu treffen und sowohl die Interessen des Kunden als auch der IBL wahren zu können.
- **Mitarbeitende der IBL:** Insbesondere der Kundenservice, technische Abteilungen und das Controlling profitieren von klaren und automatisierten Abläufen, die Fehler und redundante Arbeitsschritte reduzieren.
- **Kunden der IBL:** Eine verbesserte Prozessstruktur erhöht die Nachvollziehbarkeit und Effizienz der erbrachten Dienstleistungen und sorgt für eine transparente Abrechnung, wodurch die Kundenzufriedenheit steigt.
- **Management der IBL:** Durch optimierte Prozesse und eine bessere Steuerung können wirtschaftliche Ziele besser erreicht und die Effizienz der Dienstleistungen gesteigert werden.

5.1.6 Prozessdarstellung IST- und SOLL-Zustand

Der bestehende Dienstleistungsprozess der IBL (IBL) umfasst mehrere Schritte von der Auftragserfassung über die Leistungserbringung bis zur Nachbearbeitung. Obwohl die beteiligten Abteilungen und Schnittstellen grundsätzlich definiert sind, fehlt eine durchgängige und transparente Koordination. Dies führt zu Verzögerungen, Unstimmigkeiten und ineffizienten Abläufen. Zudem erfolgt die Dokumentation oft manuell, wodurch Fehler und Missverständnisse entstehen können.

Im optimierten Dienstleistungsprozess werden alle Aufträge, sei es ein technischer Auftrag, ein direkter Kundenauftrag oder eine Endkundenanfrage, effizient, transparent und nachvollziehbar abgewickelt. Sämtliche relevanten Schritte sind digital integriert, sodass die beteiligten Abteilungen und der Geschäftsführer im Mandat jederzeit Zugriff auf relevante Informationen haben. Medienbrüche, manuelle Abweichungen und intransparente Abläufe werden durch klare digitale Schnittstellen und eine zentrale Steuerung reduziert. Dadurch wird eine verbesserte Nachverfolgbarkeit und eine effizientere Steuerung der Prozesse ermöglicht.

Die folgende Abbildung zeigt die aktuelle Prozessdarstellung des Dienstleistungsprozesses bei der IBL:

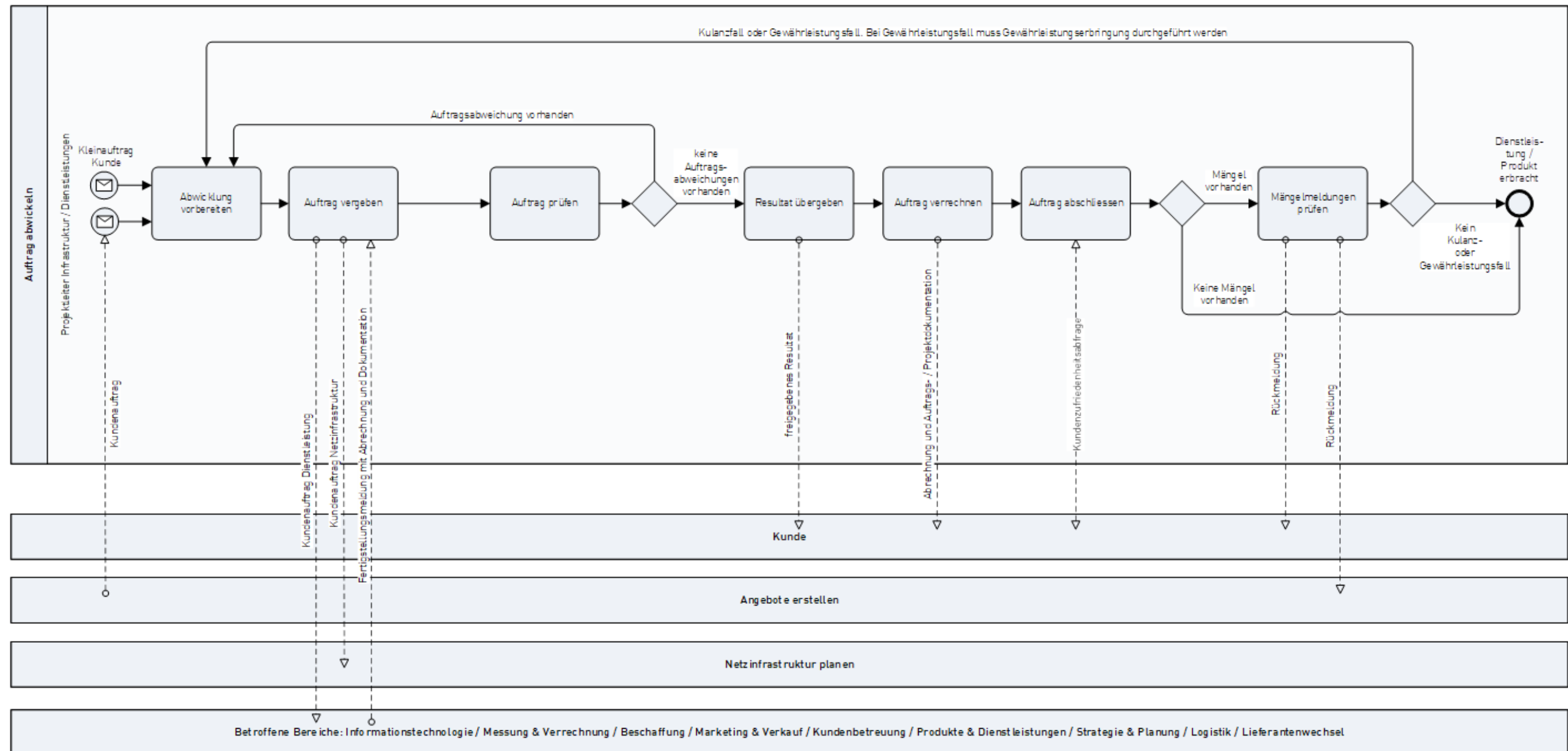


Abbildung 5-4, Prozessdarstellung IST-Zustand

Gegenüberstellung IST- und SOLL Zustand

Prozessschritt	IST-Zustand (Probleme)	SOLL-Zustand (Optimierung)
Auftrag erfassen	Keine einheitliche Systemerfassung, Medienbrüche	Alle Anfragen werden digital erfasst und weitergeleitet
Abwicklung vorbereiten	Keine standardisierte Planung, fehlende Dokumentation	Automatische Ressourcen- und Zeitplanung
Auftrag freigeben	Freigaben erfolgen manuell und verzögert	Digitale, automatisierte Freigabeprozesse
Leistungserbringung & Zeiterfassung	Tätigkeiten werden nicht einheitlich erfasst	Standardisierte, digitale Erfassung mit Echtzeit-Überblick
Ergebnisprüfung & Übergabe an den Kunden	Keine durchgängige Qualitätsprüfung, fehlende Rückmeldungen	Automatisierte Qualitätskontrolle & Kundenbenachrichtigung
Auftrag verrechnen	Fehleranfällige, manuelle Rechnungsstellung	Automatische Abrechnung auf Basis der erfassten Zeiten
Auftrag abschliessen & Dokumentation	Keine zentrale Prüfung und unstrukturierte Archivierung	Einheitliche digitale Archivierung und Abschlussprüfung
Mängelprüfung & Rückmeldungen	Keine standardisierte Bearbeitung von Mängeln	Strukturiertes Reklamationsmanagement mit Eskalationsstufen
Nachbearbeitung & Qualitätskontrolle	Korrekturmassnahmen nicht einheitlich dokumentiert	Automatische Erfassung und Reporting für Prozessverbesserungen

Tabelle 1, Gegenüberstellung der Prozessschritte im IST- und angestrebten SOLL-Zustand

5.1.7 Optimierungsbedarf und Lösungsansätze

Die Hauptprobleme des aktuellen Prozesses lassen sich wie folgt zusammenfassen:

- **Fehlende Transparenz & Steuerung:** Kein durchgängiger Überblick über laufende, abgeschlossene oder problematische Aufträge.
- **Unzureichende Kontrolle über den Leistungskatalog & Abrechnung:** Fehlende Überprüfung der erbrachten Leistungen im Vergleich zu den definierten Standards.
- **Fehlende digitale Integration & Automatisierung:** Keine durchgängigen Schnittstellen zwischen Zeiterfassung, Abrechnung und Controlling.
- **Optimierungsbedarf in der Geschäftsführung:** Der Geschäftsführer im Mandat benötigt eine zentrale Steuerungsmöglichkeit mit Echtzeit-Daten.

Zur Behebung dieser Probleme werden folgende Massnahmen umgesetzt:

- **Digitale Integration & Automatisierung:** Einheitliche IT-Lösung für Auftragserfassung, Zeiterfassung und Abrechnung.
- **Effiziente Kosten- und Budgetkontrolle:** Automatische Verknüpfung des Leistungskatalogs mit tatsächlichen Arbeitszeiten.
- **Strukturierte Mängel- und Qualitätskontrolle:** Standardisierte Eskalationsprozesse zur effizienteren Fehlerkorrektur.
- **Optimierte Kommunikation & Transparenz:** Alle relevanten Informationen sind jederzeit für alle Beteiligten einsehbar.

5.1.8 Priorisierung der Themen und Analyse-Tiefe

Um die Bearbeitung der Arbeit effizient zu gestalten, werden die verschiedenen Themenbereiche unterschiedlich tiefgehend behandelt. Dies hängt insbesondere von externen Parametern wie der Verfügbarkeit technischer Lösungen, der Umsetzbarkeit im Unternehmen und der bestehenden Ressourcen ab. Die folgende Übersicht zeigt die Priorisierung:

Themenbereich	Detaillierte Analyse & Optimierung	Empfehlung/Vorschlag
Transparenz im Dienstleistungsprozess	Vollständige Analyse mit Optimierungsvorschlägen	-
Kosten-Nutzen-Analyse für Prozessoptimierung	Entwicklung eines detaillierten Lösungsansatzes	-
Controlling-Mechanismus	Entwicklung eines Konzeptes mit Implementierungsempfehlung	-
Prozessdurchgängigkeit zwischen Abteilungen	Verbesserung der Schnittstellen und klare Definition der Verantwortlichkeiten	-
Optimierung des Leistungskatalogs	-	Empfehlungen zur Strukturierung
Digitale Zeiterfassung & Abrechnung	-	Vorschläge für geeignete Systeme, abhängig von der Unternehmensstrategie
Automatisierung von Freigabeprozessen	-	Empfehlung zur möglichen Umsetzung
Schulung der Mitarbeitenden	-	Empfehlung zu Schulungsinhalten und Umsetzungsstrategie
IT-Systeme und Softwarelösungen	-	Vorschläge für geeignete Systeme, abhängig von der Unternehmensstrategie
Integration eines Kundenfeedback-Systems	-	Vorschlag für mögliche Lösungen zur Qualitätskontrolle

Tabelle 2 Priorisierung der Themenbereiche und Analyse-Tiefe

5.2 Umsetzung und Anforderungen

Die Umsetzung des optimierten Dienstleistungsprozesses erfordert sowohl technische als auch organisatorische Anpassungen. Ziel ist es, durch den Einsatz digitaler Systeme und klar definierter Abläufe eine nahtlose und effiziente Abwicklung aller Aufträge zu gewährleisten.

Die genaue Detailtiefe der Umsetzung bleibt abhängig von externen Faktoren, wie Systemverfügbarkeit, personellen Ressourcen und wirtschaftlichen Rahmenbedingungen. In der Bearbeitung der Arbeit selbst werden Themen je nach Einflussfaktoren unterschiedlich tiefgehend behandelt.

5.2.1 Zielscheibe (Coverdale)

5.2.1.1 Allgemeines

Projektdokumentation:

Endergebnis: Vollständige Projektdokumentation gemäss TEK0-Vorgaben

Erfolgskriterium: Dokumentation wird fristgerecht und TEK0-konform eingereicht

Muss: Dokumentation vollständig und termingerecht eingereicht

Kann: Zusätzliche Visualisierungen zur besseren Verständlichkeit

Ausgangslage/Analyse:

Endergebnis: Analyse des aktuellen Prozesses und Identifikation von Schwachstellen

Erfolgskriterium: Für die Analyse werden mindestens vier zentrale Prozessschritte dokumentiert. Dazuzählen beispielsweise die Auftragserfassung, Leistungserbringung, Zeiterfassung, und Abrechnung. Diese bilden die Grundlage für die spätere Optimierung.

Muss: Dokumentation aller Prozessschritte

Kann: Zusätzliche Verbesserungsmöglichkeiten dokumentiert

Projektstruktur:

Endergebnis: Logische Arbeitspakete mit klaren Verantwortlichkeiten

Erfolgskriterium: Struktur mit definierter Ressourcenplanung vorhanden

Muss: Klare Arbeitspakete definiert

Kann: Visualisierung der Arbeitspakete in einer Prozessgrafik

Vorgehensmodell:

Endergebnis: Auswahl eines standardisierten Vorgehensmodells

Erfolgskriterium: Zur Priorisierung wird eine Nutzwertanalyse mit mindestens fünf Bewertungskriterien durchgeführt. Bewertet werden unter anderem: Umsetzbarkeit, Wirtschaftlichkeit, Kundennutzen, Zeiterparnis und Fehleranfälligkeit.

Muss: Modell nachvollziehbar begründet

Kann: Vergleich mit zwei alternativen Vorgehensmodellen

5.2.1.2 Umsetzung & Analyse

Projektstrukturplan:

Endergebnis: Detaillierte Aufteilung in Arbeitspakete mit Meilensteinen

Erfolgskriterium: Strukturplan bildet alle Projektphasen ab

Muss: Vollständige Strukturplanung

Kann: Nutzung eines Gantt-Diagramms zur besseren Übersicht

Projektablaufplanung:

Endergebnis: Klare Abläufe für alle Prozessschritte

Erfolgskriterium: Ablaufplan mit realistischen zeitlichen und inhaltlichen Vorgaben

Muss: Zeitliche und inhaltliche Vorgaben definiert

Kann: Simulation der Abläufe mit einem digitalen Modell

Kommunikationsplanung:

Endergebnis: Entwicklung eines Kommunikationskonzepts

Erfolgskriterium: Kommunikationswege, Intervalle und Verantwortlichkeiten sind dokumentiert

Muss: Effiziente Planung der Kommunikation

Kann: Integration von Feedbackschleifen und Schulungen

Risikoanalyse:

Endergebnis: Identifikation und Bewertung kritischer Risiken

Erfolgskriterium: Die identifizierten Risiken werden anhand ihrer Eintrittswahrscheinlichkeit (gering / mittel / hoch) und des Schadensausmasses (gering / mittel / hoch) bewertet. Für jedes Risiko werden gezielte Massnahmen aus den vier Risikostrategien definiert:

- vermeiden (z. B. durch Prozessänderung)
- vermindern (z. B. durch Schulung)
- auslagern (z. B. durch externe Partner)
- akzeptieren (z. B. bei geringem Risiko)

Muss: Risiken und Gegenmassnahmen dokumentiert

Kann: Erweiterte Risikobewertung mit Szenarioanalysen

IST-Analyse:

Endergebnis: Untersuchung des aktuellen Zustands und Identifikation von Engpässen

Erfolgskriterium: Schwachstellen sind beschrieben und durch Fakten belegt

Muss: Dokumentation aller relevanten Engpässe

Kann: Optimierungsvorschläge zusätzlich integriert

5.2.1.3 Lösungsentwicklung & Bewertung

Kreativitätsmethode:

Endergebnis: Entwicklung von Lösungsansätzen durch Kreativtechniken

Erfolgskriterium: Mindestens drei praktikable Lösungsansätze sind dokumentiert

Muss: Kreative Lösungen erarbeitet

Kann: Detaillierte Skizzierungen innovativer Ansätze

Priorisierungsmethode:

Endergebnis: Auswahl der besten Lösungen nach Relevanz und Umsetzbarkeit

Erfolgskriterium: Die Priorisierung ist nachvollziehbar und transparent dokumentiert; sie basiert auf einer Bewertungsmatrix mit mindestens fünf Kriterien (z. B. Umsetzbarkeit, Wirtschaftlichkeit, Kundennutzen, Zeiterparnis, Fehleranfälligkeit).

Muss: Bewertungsmatrix mit klar strukturierten Kriterien ist vorhanden.

Kann: Vergleich mit mindestens zwei alternativen Methoden (z. B. Nutzwertanalyse, Entscheidungsbaum)

5.2.1.4 Überwachung & Bewertung

Projektüberwachung:

Endergebnis: Festlegung von Mechanismen zur Fortschrittskontrolle

Erfolgskriterium: Die relevanten Projektkennzahlen (z. B. Zeitbudget, Fortschritt, offene Punkte) werden monatlich überprüft, analysiert und dokumentiert.

Muss: Überwachungsmechanismen definiert

Kann: Zusätzliche KPIs zur Leistungsmessung integriert

Zielerreichung:

Endergebnis: Messung der Zielerreichung anhand definierter Kriterien

Erfolgskriterium: Mindestens 90 % der definierten Ziele nachweislich erreicht

Muss: Zielmessung abgeschlossen

Kann: Ergänzende Diagramme zur Zielbewertung

5.2.1.5 Erfahrungen & Zukunft

Reflexion:

Endergebnis: Analyse der Herausforderungen und Lernprozesse

Erfolgskriterium: Drei zentrale Erkenntnisse für zukünftige Projekte dokumentiert

Muss: Reflexionsbericht erstellt

Kann: Handlungsempfehlungen für ähnliche Projekte integriert

Lessons Learnt:

Endergebnis: Identifikation von Verbesserungspotenzialen

Erfolgskriterium: Mindestens vier konkrete Verbesserungsvorschläge dokumentiert

Muss: Lessons Learnt dokumentiert

Kann: Vergleich mit Best Practices anderer Unternehmen

Ausblick:

Endergebnis: Entwicklung von Handlungsempfehlungen für zukünftige Projekte

Erfolgskriterium: Mindestens zwei relevante Impulse für die Weiterentwicklung des Themenbereichs formuliert

Muss: Weiterführende Ideen dokumentiert

Kann: Erweiterte Analysen für zukünftige Entwicklungen

5.2.2 Technische Anforderungen

Diese Anforderungen stellen eine Empfehlung für die technische Umsetzung dar. Die endgültige Spezifikation kann abhängig von realen Rahmenbedingungen weiter angepasst werden.

- Einheitliches System für Auftragserfassung, Zeiterfassung und Abrechnung.
- Automatisierte Workflows zur Weiterleitung und Kontrolle der Aufträge.
- Echtzeit-Reporting für den Geschäftsführer.
- Einheitliches System für Auftragserfassung, Zeiterfassung und Abrechnung.
- Automatisierte Workflows zur Weiterleitung und Kontrolle der Aufträge.
- Echtzeit-Reporting für den Geschäftsführer.

5.2.3 Organisatorische Anforderungen

- Schulung der Mitarbeitenden zur Nutzung neuer Systeme.
- Standardisierte Abläufe und klare Verantwortlichkeiten.
- Einführung eines Controlling-Mechanismus zur Prozessüberwachung.

5.2.4 Fazit und Ausblick

Diese Arbeit liefert eine fundierte Grundlage für die Optimierung der Dienstleistungsprozesse. Die detaillierte Umsetzung und die finalen Entscheidungen zur Systemintegration hängen von den externen Gegebenheiten und den technischen Möglichkeiten ab.

Die geplanten Optimierungen führen zu einer effizienteren Prozessabwicklung, steigender Transparenz und einer besseren Steuerung durch den Geschäftsführer. Die nächsten Schritte umfassen die Implementierung der neuen Systeme, Mitarbeiterschulungen und eine sukzessive Anpassung der Workflows an den optimierten Prozess.

5.2.5 Genehmigung Pflichtenheft

Hiermit bestätigen der Fachexperte sowie der Diplomlehrer die Genehmigung des vorliegenden Pflichtenheftes für die Diplomarbeit zum Thema „Optimierung der Dienstleistungsabwicklung durch transparente Prozessführung und Systemintegration bei der IBL“.

Das Pflichtenheft wurde geprüft und entspricht den Anforderungen der Diplomarbeit.
Es definiert die inhaltlichen sowie methodischen Rahmenbedingungen und dient als verbindliche Grundlage für die weitere Bearbeitung.

Langenthal, den 31.03.2025

Patrick Stämpfli
Diplomand

Florian Oehen
Fachexperte

Thomas Schmid
Diplomlehrer

6 Projektplanung

Dieses Kapitel beschreibt die systematische Planung des Projekts, welche als Grundlage für eine zielgerichtete und strukturierte Bearbeitung der Diplomarbeit dient. Dabei werden das gewählte Vorgehensmodell, der Projektstrukturplan sowie die zeitliche Ablaufplanung erläutert. Ziel ist es, die einzelnen Projektphasen übersichtlich darzustellen und eine klare Orientierung für die Umsetzung der Arbeit zu schaffen.

6.1 Vorgehensmodell

Bei der Planung und Umsetzung meiner Diplomarbeit habe ich mich bewusst für das klassische 4-Phasen-Modell entschieden. Es eignet sich besonders für Projekte mit klaren Strukturen, definierten Abläufen und einem eindeutigen Ziel.

Das Modell gliedert den Projektverlauf in vier aufeinanderfolgende Schritte:

1. **Projektinitialisierung:** In dieser Phase erfolgt die präzise Definition des Themas und die Erstellung des Pflichtenhefts.
2. **Projektplanung:** Hier wird der Projektstrukturplan erstellt, gefolgt von einem detaillierten Ablaufplan, um die zeitliche Umsetzung zu sichern.
3. **Realisierung:** Diese Phase umfasst die Situationsanalyse (IST-Zustand), die Definition des Zielzustands (SOLL-Zustand) und die konkrete Planung der Umsetzung.
4. **Abschlussphase:** Zum Abschluss erfolgt eine Erfolgskontrolle, gefolgt von einer Reflexion und der Festhaltung der Lessons Learnt.

Jede Phase baut auf der vorangegangenen auf, was einen systematischen und nachvollziehbaren Ablauf sicherstellt. Die Wahl dieses Modells ermöglicht eine strukturierte Vorgehensweise, eine saubere Dokumentation und eine schrittweise, logische Entwicklung der Ergebnisse, ideal für Projekte mit festem Zeitrahmen, wie es bei meiner Diplomarbeit der Fall ist.

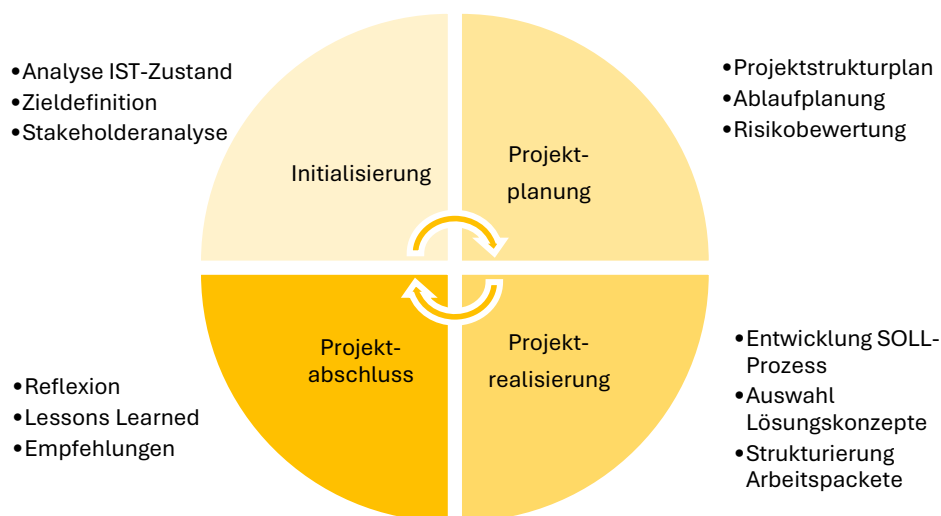


Abbildung 6-1 Übersicht über die Projektphasen

6.2 Projektstrukturplan

Die Projektstrukturplanung (PSP) dient dazu, das Projekt in einzelne Arbeitspakete zu unterteilen, die zusammen die geplanten Endergebnisse ergeben. Die nachfolgende Abbildung zeigt einen als Strukturbaum dargestellten Projektstrukturplan, der nach dem 4-Phasen-Modell gegliedert ist.

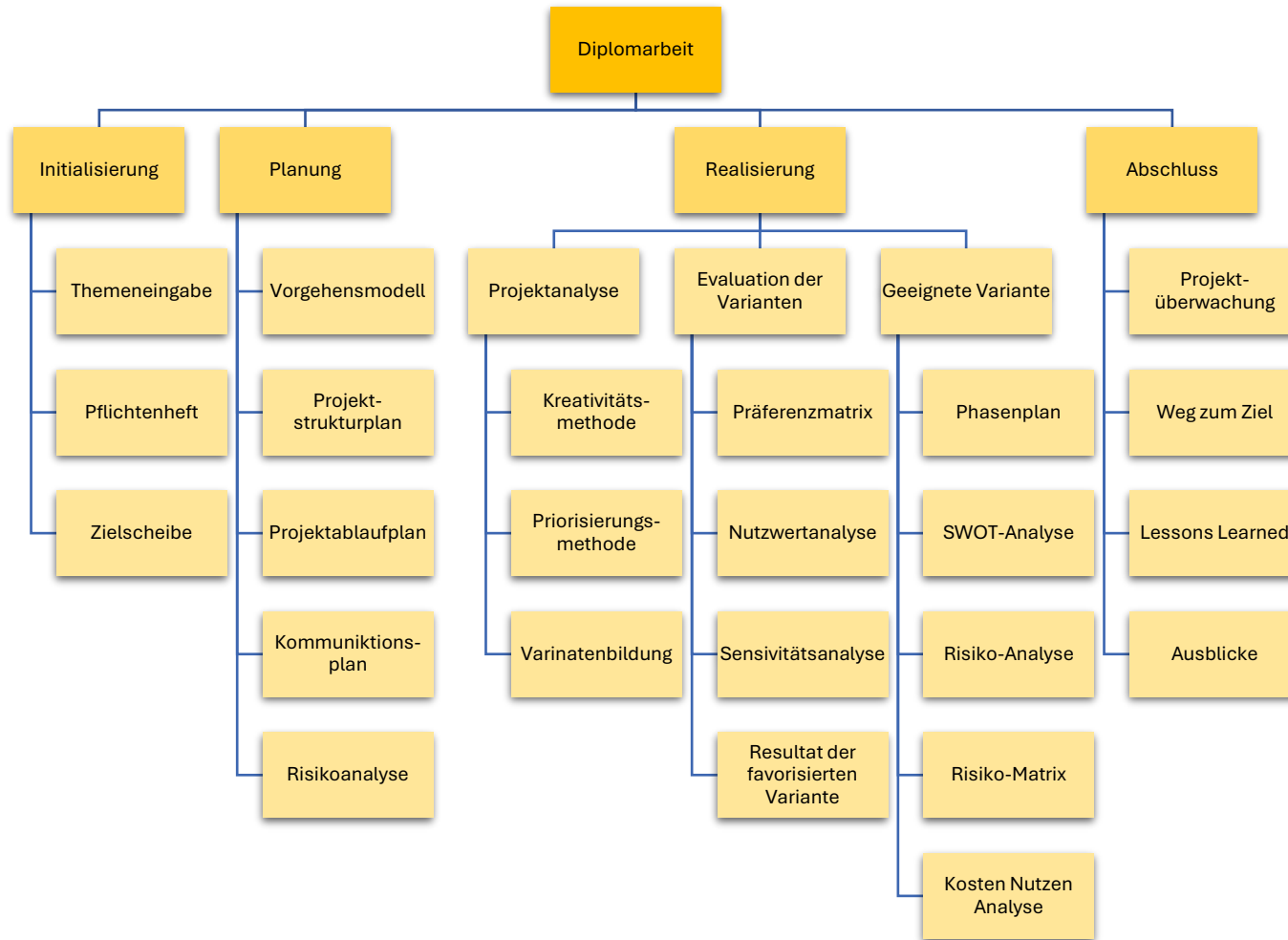


Abbildung 6-2 Phasenmodell des IBL-Prozesses mit Strukturierung in vier Hauptphasen und zugehörigen Arbeitsschritten

6.3 Projektablaufplanung

Die folgende Tabelle zeigt die zeitliche Planung des Projekts, gegliedert in die vier Hauptphasen: Initialisierung, Planung, Realisierung und Abschluss. Für jede Phase wurden konkrete Arbeitspakete definiert und zeitlich eingeordnet. Die Visualisierung in Form eines GANTT-Diagramms ermöglicht eine klare Übersicht über den Projektverlauf und dient als Grundlage für die Umsetzung und Kontrolle.

Arbeitspakete		Start	Ende	KW 03	KW 04	KW 05	KW 06	KW 07	KW 08	KW 09	KW 10	KW 11	KW 12	KW 13	KW 14	KW 15	KW 16	KW 17	KW 18	KW 19	KW 20	KW 21	KW 22	KW 23	KW 24
				13.1.25	20.1.25	27.1.25	3.2.25	10.2.25	17.2.25	24.2.25	3.3.25	10.3.25	17.3.25	24.3.25	31.3.25	7.4.25	14.4.25	21.4.25	28.4.25	5.5.25	12.5.25	19.5.25	26.5.25	2.6.25	9.6.25
Initial.	Themeneingabe	13.01.2025	24.01.2025																						
	Themenfreigabe abgeschlossen	24.01.2025	24.01.2025																						
	Pflichtenheft																								
	Kurzvorstellung der Firma	10.03.2025	16.03.2025																						
	Idee der Diplomarbeit	10.03.2025	16.03.2025																						
	Beschreibung Ausgangslage	17.03.2025	23.03.2025																						
	Richtziele	17.03.2025	23.03.2025																						
	Sinn und Zweck	24.03.2025	30.03.2025																						
	Zielscheibe	24.03.2025	30.03.2025																						
Planung	Fachexperte	24.03.2025	30.03.2025																						
	Abgabe Pflichtenheft	31.03.2025	31.03.2025																						
	Projektplanung																								
	Vorgehensmodell	31.03.2025	06.04.2025																						
	Projektstrukturplan erstellen	31.03.2025	06.04.2025																						
	Projekttablaufplanung erstellen	31.03.2025	06.04.2025																						
Realisierung	Kommunikationsplan Anspruchsgruppen	31.03.2025	06.04.2025																						
	Risikoanalyse + Massnahmen	31.03.2025	06.04.2025																						
	1. Vorzeigetermin Diplomelehrer	07.04.2025	07.04.2025																						
	Projektrealisierung																								
	Analyse IST-Situation	07.04.2025	27.04.2025																						
	Kreativitätsmethode	07.04.2025	27.04.2025																						
	Priorisierungs-methode	07.04.2025	27.04.2025																						
	Varianten																								
	Variantenbildung	21.04.2025	04.05.2025																						
	Variant-evaluation	21.04.2025	04.05.2025																						
Abschluss	Varianten-ausarbeitung	21.04.2025	04.05.2025																						
	SWOT-Analyse	21.04.2025	04.05.2025																						
	Risikoanalyse + Massnahmen	28.04.2025	11.05.2025																						
	Kosten-Nutzen Analyse	28.04.2025	11.05.2025																						
	2. Vorzeigetermin Diplomelehrer	06.05.2025	06.05.2025																						
	Abschluss Arbeit																								
	Projektüberwachung	12.05.2025	18.05.2025																						
	Evaluation Zielerreichung	12.05.2025	18.05.2025																						
Abschluss	Reflexion	12.05.2025	18.05.2025																						
	Korrektur lesen	12.05.2025	18.05.2025																						
	Drucken	19.05.2025	21.05.2025																						
	Abgabe der Diplomarbeit	26.05.2025	26.05.2025																						
	Online Publikation	02.06.2025	02.06.2025																						
Präsentation		09.06.2025	09.06.2025																						

Tabelle 3 Zeitplanung der Arbeitsphasen und -Pakete

6.4 Kommunikationsplanung

Eine klare und strukturierte Kommunikationsplanung ist ein wesentlicher Erfolgsfaktor für die Diplomarbeit. Sie gewährleistet, dass alle relevanten Beteiligten, insbesondere der Fachexperte und der Diplomalbeiter, regelmässig informiert und bei Bedarf aktiv in den Projektverlauf einbezogen werden. Die folgende Übersicht zeigt, wie die Kommunikation organisiert und zeitlich strukturiert ist.

Der Diplomalbeiter wird wöchentlich per E-Mail über den aktuellen Stand der Arbeit informiert. Zusätzlich sind zwei Präsentationstermine via MS Teams angesetzt, um den Fortschritt der Arbeit detailliert vorzustellen und zu diskutieren.

Mit dem internen Fachexperten Florian Oehen finden nach Bedarf Standortgespräche vor Ort bei der IBL statt. Diese Gespräche dienen dazu, fachliche Fragestellungen zu vertiefen und sicherzustellen, dass die Arbeit mit den Unternehmenszielen der IBL in Einklang steht.

Die Kommunikationsstrategie ist bewusst zielgerichtet, effizient und lösungsorientiert gestaltet, um den Arbeitsfortschritt transparent darzustellen und frühzeitig auf Feedback reagieren zu können.

Stakeholder	Thema	Periodizität / Termine	Kanal	Verantwortung
Thomas Schmid (Diplomalbeiter)	Start der Arbeit, Erwartungen, Rahmenbedingungen	31.03.2025 17.00 Uhr	MS-Teams	Patrick Stämpfli
Thomas Schmid (Diplomalbeiter)	Wöchentlicher Statusbericht	Wöchentlich, jeweils bis Samstag 23.59 Uhr	E-Mail	Patrick Stämpfli
Thomas Schmid (Diplomalbeiter)	1. Vorzeigetermin	07.04.2025, 17:00–18:00	MS Teams	Patrick Stämpfli
Thomas Schmid (Diplomalbeiter)	2. Vorzeigetermin	06.05.2025, 17:00–18:00	MS Teams	Patrick Stämpfli
Florian Oehen (Fachexperte)	Standortbestimmungen, fachliche Rückmeldungen	Nach Bedarf (vor Ort in Langenthal)	Persönliches Meeting	Patrick Stämpfli
Florian Oehen (Fachexperte)	Fachliche Begleitung & Zwischenfeedback	Laufend	Telefon / E-Mail	Patrick Stämpfli

Tabelle 4 Übersicht der Stakeholder-Kommunikation während des Projekts

6.5 Risikoanalyse

Bei der Diplomarbeit reicht es nicht aus, lediglich die Risiken innerhalb der Projekthinhalte zu berücksichtigen. Auch externe Faktoren, die den Fortschritt oder den Abschluss der Arbeit verzögern oder beeinträchtigen könnten, müssen in die Risikoanalyse einbezogen werden. Die folgende Analyse konzentriert sich daher auf potenzielle Risiken im Umfeld der Projektarbeit, wie zeitliche Verzögerungen, organisatorische Herausforderungen oder personelle Engpässe.

Ziel der Risikoanalyse

Ziel ist es, potenzielle Störquellen im Arbeitsumfeld frühzeitig zu erkennen und durch geeignete Massnahmen eine termingerechte und qualitativ hochwertige Umsetzung der Diplomarbeit zu sichern.

Methodik:

Die Risiken werden anhand von zwei Kriterien bewertet:

- Eintrittswahrscheinlichkeit (1 = gering, 2 = mittel, 3 = hoch)
- Auswirkung (1 = gering, 2 = mittel, 3 = hoch)

Daraus ergibt sich der Risikowert:

- Risikowert = Eintritt x Auswirkung

Je höher der Wert, desto dringender sind präventive Massnahmen erforderlich.

Risiko	Eintritt	Auswirkung	Risikowert	Massnahmen	Verantwortlich
Krankheit / gesundheitliche Ausfälle (Autor)	2	3	6	Genügend Pufferzeit einplanen, Zwischenschritte dokumentieren	Patrick Stämpfli
Verspätete Termine durch Auftraggeber	2	2	4	Frühzeitige Terminplanung, klare Kommunikation und Erinnerung	Patrick Stämpfli
Berufliche Zusatzbelastung / Zeitkonflikte	3	2	6	Realistische Planung, Priorisierung der Arbeit, ggf. Arbeitszeiten anpassen	Patrick Stämpfli
Private Verpflichtungen (z. B. familiäre Ereignisse)	2	2	4	Flexibles Zeitmanagement, Nutzung freier Wochenenden	Patrick Stämpfli
Technische Probleme am Arbeitsplatz (Laptop, Tools)	1	3	3	Backup-Systeme, Daten in Cloud speichern, regelmässige Sicherungen	Patrick Stämpfli
Fehlende Motivation oder mentale Erschöpfung	2	2	4	Arbeitsphasen aufteilen, Pausen einplanen, Zwischenziele setzen	Patrick Stämpfli

Tabelle 5 Projektbezogene Risiken mit Eintrittswahrscheinlichkeit, Auswirkung und Massnahmen

Resultate der Risikoanalyse

Die Risikoanalyse macht deutlich, dass insbesondere die Risiken Krankheit / gesundheitliche Ausfälle sowie Berufliche Zusatzbelastung / Zeitkonflikte mit einem Risikowert von 6 die grössten potenziellen Auswirkungen auf den Projektverlauf haben. Diese Risiken erfordern eine frühzeitige Planung und aktive Gegenmassnahmen.

Risiken wie Verspätete Termine durch den Auftraggeber, Private Verpflichtungen, Fehlende Motivation oder mentale Erschöpfung sowie Technische Probleme bewegen sich im mittleren Bereich (Risikowert 3–4). Diese können durch gute Organisation, Pufferzeiten und kommunikative Abstimmung gut kontrolliert werden.

Es zeigt sich, dass keine Risiken mit extrem hoher oder sehr niedriger Priorität bestehen. Der Schwerpunkt der Steuerung liegt damit im Bereich mittlerer Risiken, bei denen durch Eigeninitiative und konsequentes Zeitmanagement ein sicherer Projektrahmen geschaffen werden kann.

Fazit

Die Risikoanalyse zeigt, dass der Erfolg der Diplomarbeit nicht nur von der fachlichen Umsetzung, sondern auch stark von der persönlichen und organisatorischen Stabilität des Projektumfelds abhängt. Durch ein bewusstes Risikomanagement, inklusive klarer Kommunikation, gezielter Terminplanung und strukturierter Arbeitsweise, lassen sich die identifizierten Risiken in den meisten Fällen erfolgreich minimieren.

Diese Risikoanalyse zeigt mögliche externe oder arbeitsbegleitende Störfaktoren auf, die den Projektverlauf behindern könnten. Durch vorausschauendes Planen, klare Absprachen und flexibles Zeitmanagement können diese Risiken grösstenteils entschärft werden. Besonders wichtig ist es, genügend zeitliche Puffer einzuplanen und Transparenz gegenüber allen Beteiligten aufrechtzuerhalten.

7 Projektrealisierung

Die Phase der Projektrealisierung bildet das Herzstück dieser Diplomarbeit. Aufbauend auf der vorgängigen Analyse der Ist-Situation werden in diesem Kapitel konkrete Lösungsvorschläge erarbeitet, bewertet und zur Umsetzung vorbereitet. Ziel ist es, auf Basis fundierter Erkenntnisse praxisnahe Optimierungsmöglichkeiten zu entwickeln, die eine effizientere, transparentere und wirtschaftlichere Abwicklung der Dienstleistungsprozesse ermöglichen.

7.1 Übersicht Dienstleistungen, nach Aufwand & Pauschal

Die IBL betreut im Rahmen ihrer Betriebsführungsverträge mehrere EVU-Kunden in der Region. Die vertraglich vereinbarten Leistungen sind detailliert aufgeführt und jeweils entweder pauschal oder nach Aufwand geregelt. Diese Differenzierung ist nicht nur für die Abrechnung relevant, sondern beeinflusst auch die Gestaltung und Priorisierung der Prozesse, und bildet damit die Grundlage für die weitere Projektbearbeitung.

Einbindung des Vertragsdokuments:

Nachfolgend wird ein exemplarischer Auszug aus der Leistungsübersicht eines typischen Betriebsführungsvertrags gezeigt. Er veranschaulicht die Bandbreite der durch die IBL erbrachten Dienstleistungen im technischen und administrativen Bereich.

Gesamtübersicht						
Module	Kosten			Stunden		
	pauschal	nach Aufwand	Total	pauschal	nach Aufwand	Total
A Geschäftsführung	39'760.00	11'730.00	51'490.00	270.0	82.0	352
B Beschaffung und Vertrieb	2'480.00	6'080.00	8'560.00	18.0	8.0	26
C Netzdienstleistungen	25'268.00	68'580.00	93'848.00	129.0	511.3	640
D Messwesen	45'200.00	67'090.00	112'290.00	320.0	581.0	901
E Verrechnung, Inkasso und Kundendienst	52'234.00	40'106.35	92'340.35	467.2	207.0	674
F Finanzen	22'313.00	2'295.00	24'608.00	180.5	17.0	198
G Services	77'178.00	-	77'178.00	-	-	-
Total	264'433.00	195'881.35	460'314.35	1'384.7	1'406.3	2'791

Abbildung 7-1 Beispiel einer Gesamtübersicht der Leistungen gemäss Betriebsführungsvertrag

Die Leistungen sind in zwei Verrechnungsarten gegliedert: **pauschal** für standardisierte, wiederkehrende Tätigkeiten wie Buchhaltung oder allgemeine Koordination, sowie **nach Aufwand** für individuell variierende Leistungen. Diese Einteilung hat direkte Auswirkungen auf Optimierungsmöglichkeiten, da sich insbesondere bei den aufwandsbasierten Prozessen Potenziale für Effizienzsteigerungen zeigen.

Für die weitere Betrachtung wurden aus der Gesamtübersicht drei zentrale Themenblöcke identifiziert, die in der Praxis besonders relevant für die Optimierung sind:

- Geschäftsführung und Koordination
- Netzdienstleistungen (technische Betriebsführung)
- Verrechnung, Inkasso und Kundendienst

A Geschäftsführung

Leistungen	Kosten			Stunden		
	pauschal	nach Aufwand	Total	pauschal	nach Aufwand	Total
A1 Geschäftsleitung	30'300.00	8'410.00	38'710.00	210	58	268
A2 Regulierungsmanagement	2'320.00	-	2'320.00	16	-	16
A3 Regulierungsprozess	4'400.00	2'160.00	6'560.00	32	16	48
A4 Vertragsmanagement	1'160.00	-	1'160.00	8	-	8
A5 OSTRAL	1'580.00	1'160.00	2'740.00	4	8	12
Total	39'760.00	11'730.00	51'490.00	270	82	352

C Netzdienstleistungen

Leistungen	Kosten			Stunden		
	pauschal	nach Aufwand	Total	pauschal	nach Aufwand	Total
C1 Netzstrategie	-	-	-	-	-	-
C2 Planung und Projektüberwachung	5'040.00	4'480.00	9'520.00	36	32	68
C3 Instandhaltung und Unterhalt	7'410.00	1'120.00	8'530.00	54	8	62
C4 Netzbetrieb	-	8'200.00	8'200.00	-	60	60
C5 Pikett und Störungsbehebung	7'553.00	2'160.00	9'713.00	-	16	16
C6 Melde- und Kontrollwesen	5'265.00	27'465.00	32'730.00	39	209	248
C7 Netzanschlüsse	-	3'150.00	3'150.00	-	23	23
C8 Netzverträge	-	1'080.00	1'080.00	-	8	8
C9 Öffentliche Beleuchtung	-	20'925.00	20'925.00	-	155	155
Total	25'268.00	68'580.00	93'848.00	129	511	640

E Verrechnung, Inkasso und Kundendienst

Leistungen	Kosten			Stunden		
	pauschal	nach Aufwand	Total	pauschal	nach Aufwand	Total
E1 Wiederkehrende Rechnungen	14'835.00	19'081.35	33'916.35	111	32	143
E2 Einmalige Rechnungen	-	2'520.00	2'520.00	-	24	24
E3 Debitorenbuchhaltung und Mahnwesen	18'849.00	840.00	19'689.00	180	8	188
E4 Inkasso	-	10'585.00	10'585.00	-	87	87
E5 Vertragspartnerwechsel	9'450.00	5'400.00	14'850.00	90	40	130
E6 Kundendienst	9'100.00	1'680.00	10'780.00	87	16	103
Total	52'234.00	40'106.35	92'340.35	467	207	674

Abbildung 7-2 Fokussierte Teilbereiche für die weitere Projektbearbeitung

Diese Bereiche enthalten zahlreiche Tätigkeiten, die nach Aufwand abgerechnet werden und sich durch Medienbrüche, unklare Zuständigkeiten oder ineffiziente Abläufe auszeichnen. Hier liegt der Fokus der weiteren Analyse.

7.1.1 Pauschal vs. Aufwand – Bedeutung für das Projekt

Module	Kosten		
	pauschal	nach Aufwand	Total
A Geschäftsführung	39'760.00	11'730.00	51'490.00
B Beschaffung und Vertrieb	2'480.00	6'080.00	8'560.00
C Netzdienstleistungen	25'268.00	68'580.00	93'848.00
D Messwesen	45'200.00	67'090.00	112'290.00
E Verrechnung, Inkasso und Kundendienst	52'234.00	40'106.35	92'340.35
F Finanzen	22'313.00	2'295.00	24'608.00
G Services	77'178.00	-	77'178.00
Total	264'433.00	195'881.35	460'314.35

Abbildung 7-3 Übersicht der Verrechnungsarten gemäss Betriebsführungsvertrag mit Fokus auf "pauschal" Positionen

Die pauschal vergüteten Leistungen beruhen auf standardisierten Prozessen, die in der Praxis vielfach erprobt und auf realen Erfahrungswerten der IBL basieren. Ihre Kalkulation erfolgte detailliert und bildet eine verlässliche Grundlage für eine stabile Umsetzung innerhalb des vereinbarten Kostenrahmens. Eine tiefgehende Analyse dieser Positionen erfolgt in dieser Arbeit bewusst nicht, da hier kein unmittelbarer Anpassungsbedarf besteht.

Hinweis: Sollten im Projektverlauf zusätzliche Ressourcen zur Verfügung stehen, könnte ein einfaches Controlling-Konzept helfen, die tatsächlichen Ist-Aufwände über interne Zeiterfassung den kalkulierten Werten gegenüberzustellen. So könnten Pauschalen künftig noch gezielter gesteuert werden.

Anders sieht es bei den **nach Aufwand** verrechneten Leistungen aus:

Module	Kosten		
	pauschal	nach Aufwand	Total
A Geschäftsführung	39'760.00	11'730.00	51'490.00
B Beschaffung und Vertrieb	2'480.00	6'080.00	8'560.00
C Netzdienstleistungen	25'268.00	68'580.00	93'848.00
D Messwesen	45'200.00	67'090.00	112'290.00
E Verrechnung, Inkasso und Kundendienst	52'234.00	40'106.35	92'340.35
F Finanzen	22'313.00	2'295.00	24'608.00
G Services	77'178.00	-	77'178.00
Total	264'433.00	195'881.35	460'314.35

Abbildung 7-4 Übersicht der Verrechnungsarten gemäss Betriebsführungsvertrag mit Fokus auf "nach Aufwand" Positionen

Nach Aufwand verrechnete Leistungen sind in ihrer Natur dynamisch: Sie variieren je nach Situation, Umfang und Kundenbedürfnis. Da sie nach tatsächlichem Zeit- oder Materialeinsatz abgerechnet werden, sind Ineffizienzen unmittelbar kostenwirksam. Gerade deshalb ist es entscheidend, dass diese Prozesse möglichst schlank, transparent und gut steuerbar sind.

In der Praxis zeigen sich jedoch Schwachstellen: Medienbrüche, uneinheitliche Abläufe und unklare Verantwortlichkeiten führen zu Verzögerungen, Doppelerfassungen oder unnötigem Koordinationsaufwand, mit entsprechenden Mehrkosten. Auch aus Kundensicht wirkt sich dies negativ aus: Bleiben Rückmeldungen aus oder sind die Abläufe nicht nachvollziehbar, sinkt das Vertrauen in die Betriebsführung. Fragen wie „Was ist der Stand meiner Anfrage?“ oder „Wer bearbeitet das?“ sind Symptome fehlender Transparenz und erschweren die Zusammenarbeit zusätzlich.

Ein zentrales Element zur Verbesserung ist die professionelle Steuerung durch die Geschäftsführung im Mandat. Diese übernimmt eine koordinierende Drehscheibenfunktion zwischen Kunden, Technik und Administration und trägt wesentlich zur Effizienz des gesamten Prozesses bei. Voraussetzung dafür ist eine lückenlose Übersicht über laufende, offene und abgeschlossene Aufträge, inklusive deren Status und Priorität.

Um diese Rolle wirksam auszufüllen, braucht es klar strukturierte Prozesse, digitale Werkzeuge zur Nachverfolgbarkeit sowie eine transparente Ablage. Nur so kann der Geschäftsführer fundiert entscheiden, gezielt steuern und bei Rückfragen kompetent Auskunft geben, intern wie extern.

Ziel ist es daher, die Abläufe in den aufwandsbasierten Bereichen einheitlich und durchgängig zu gestalten, moderne digitale Hilfsmittel gezielt einzusetzen und die Informationen zentral zu dokumentieren. So wird nicht nur der administrative Aufwand reduziert, sondern auch die Kundenzufriedenheit gestärkt, weil Rückfragen abnehmen und die Leistungen nachvollziehbar, zeitnah und korrekt erbracht werden können.

7.2 Analyse der Handlungsfelder

Ausgehend von der in Kapitel 7.1 dargestellten Vertragsstruktur liegt der Fokus dieser Arbeit auf der Optimierung von Leistungsbereichen, welche nach effektivem Aufwand verrechnet werden. Diese Prozesse bieten einerseits Spielraum für strukturelle Verbesserungen und andererseits grosses Potenzial zur Reduktion des Koordinations- und Kommunikationsaufwands, sowohl intern wie auch gegenüber dem Kunden.

Im Zentrum stehen dabei folgende Zielsetzungen:

- Erhöhung der Transparenz über laufende und abgeschlossene Tätigkeiten
- Reduktion von Medienbrüchen und Doppelspurigkeit
- Verbesserung der Kommunikation mit dem Mandatskunden
- Effizientere Steuerung durch die Geschäftsführung

Die nachfolgende Analyse konzentriert sich auf ausgewählte Handlungsfelder mit besonderer Relevanz für die Leistungserbringung. Grundlage dafür bilden sowohl die vertraglich geregelten Positionen als auch die konkreten Erfahrungen im Betriebsführungsalltag.

Nicht alle Positionen werden gleich tief bearbeitet: In Bereichen mit grossem Optimierungspotenzial erfolgt eine vollständige IST-Analyse mit Lösungsvorschlägen, während bei anderen lediglich Empfehlungen oder mögliche Ansätze aufgezeigt werden, abhängig von der Relevanz und dem zur Verfügung stehenden zeitlichen Rahmen.

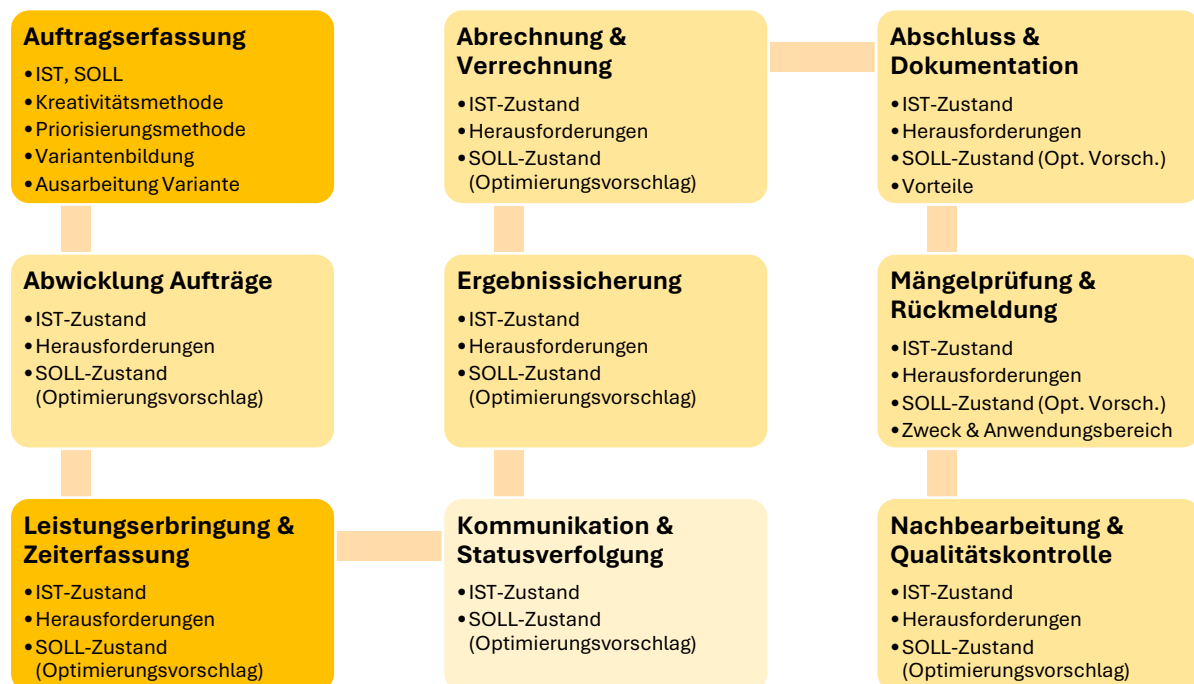


Abbildung 7-5 Visualisierung der zu analysierenden Prozessschritte mit Fokus der Betrachtung

Hinweis zur Farbgebung:

Die Intensität der gelben Farbgebung in der Prozessübersicht dient als Indikator für den Detaillierungsgrad der Analyse. Je dunkler der Farbton, desto umfassender wurde der entsprechende Bereich untersucht und beschrieben. Bereiche mit grossem Optimierungspotenzial wurden tiefergehend analysiert, während bei anderen lediglich Ansätze aufgezeigt wurden.

8 Auftragserfassung

Auftragserfassung

- IST, SOLL
- Kreativitätsmethode
- Priorisierungsmethode
- Variantenbildung
- Ausarbeitung Variante

Abbildung 8-1 Übersicht
Auftragserfassung

Die Auftragserfassung bildet den Startpunkt jedes Dienstleistungsprozesses und hat damit eine zentrale Bedeutung für den gesamten Ablauf. Sie beeinflusst nicht nur die Effizienz der internen Bearbeitung, sondern auch die Qualität der Kommunikation mit dem Kunden. Ein sauber aufgesetzter Erfassungsprozess schafft Transparenz, reduziert Mehraufwand und erhöht die Steuerbarkeit der Leistungen, sowohl organisatorisch als auch finanziell.

8.1 IST-Zustand und Herausforderungen

Aktuell gehen Kundenanfragen und Aufträge über unterschiedliche Kanäle ein, telefonisch, per E-Mail oder mündlich. Je nach Inhalt werden diese direkt an die zuständigen Fachbereiche innerhalb der IBL weitergeleitet (z. B. technische Anliegen an den Netzbetrieb, Rechnungsanfragen an den Kundendienst usw.). Eine zentrale, einheitliche Erfassung erfolgt dabei nicht. Die Informationen verbleiben meist dezentral bei den bearbeitenden Personen und werden nicht systematisch abgelegt oder geteilt.

Diese dezentrale Arbeitsweise führt zu:

- Medienbrüchen und unvollständiger Information
- fehlender Transparenz über offene und laufende Aufträge
- Doppelspurigkeit in der Kommunikation
- und einem erhöhten Koordinationsaufwand

Ein besonders kritischer Punkt ist die externe Wirkung: Kunden erhalten teilweise keine oder verzögerte Rückmeldungen, wissen nicht, wer zuständig ist, oder müssen mehrfach nachfragen. Diese Unsicherheit schmälert die wahrgenommene Qualität der Zusammenarbeit und erhöht gleichzeitig den internen Aufwand, insbesondere für den Geschäftsführer im Mandat.

Rolle der Geschäftsführung

Die Geschäftsführung agiert als Drehscheibe zwischen den Fachbereichen und dem Mandatskunden. Ohne ein zentrales System zur Auftragserfassung fehlen wichtige Grundlagen für die Koordination, Priorisierung und Kontrolle. Die Übersicht über offene, laufende und abgeschlossene Aufträge ist nur schwer herzustellen, was sowohl interne Steuerung als auch die externe Kommunikation erschwert.

8.2 Zielbild und Optimierungspotenzial

Das Ziel besteht darin, die Auftragserfassung zu:

- zentralisieren,
- digitalisieren,
- und standardisieren.

Dazu gehören:

- einheitliche digitale Eingabeformulare oder Schnittstellen
- klare Verantwortlichkeiten für die Prüfung und Zuweisung
- strukturierte Ablage in einer zentralen Kundenakte (z. B. SharePoint oder CRM)

Damit soll sichergestellt werden, dass alle Aufträge nachvollziehbar dokumentiert, intern effizient verteilt und gegenüber dem Kunden transparent kommuniziert werden können. Der Geschäftsführer erhält so die nötige Übersicht, um proaktiv zu steuern, und der Kunde erlebt die Zusammenarbeit als professionell und verlässlich

8.3 Kreativitätsmethode 6-3-5 zur Auftragserfassung

Zur Entwicklung konkreter Ideen zur Optimierung der Auftragserfassung wurde die Kreativitätsmethode 6-3-5 eingesetzt. Diese strukturierte Technik eignet sich besonders gut, um in kurzer Zeit praxisnahe Lösungsansätze zu generieren und weiterzuentwickeln, insbesondere in Prozessen, die nach Aufwand verrechnet werden und damit direkten Einfluss auf die Kostenstruktur haben.

Die 6-3-5-Methode basiert auf dem Prinzip, dass mehrere Personen gleichzeitig und systematisch Ideen entwickeln, indem sie auf den Vorschlägen anderer aufbauen. Ursprünglich sieht das Vorgehen vor, dass sechs Personen jeweils drei Ideen in fünf Runden einbringen, daher der Name. In dieser Arbeit wurde die Methode angepasst mit vier Teilnehmenden durchgeführt, was sich in der Grösse des Projektumfelds und der Praxisnähe gut begründen lässt.

Im Vorfeld der Durchführung wurden die involvierten Fachpersonen von mir als Projektverantwortlichem über das geplante Vorgehen informiert. Ich erklärte dabei die Zielsetzung des Projekts, den aktuellen Stand der Analyse sowie den spezifischen Zweck dieser Kreativitätsrunde. Die Beteiligten erhielten bereits vorab eine kurze Zusammenfassung des aktuellen IST-Zustands im Bereich Auftragserfassung, um sich inhaltlich vorbereiten zu können.

Für die eigentliche Durchführung trafen wir uns vor Ort zu einem rund einstündigen Austausch. Die Sitzung wurde bewusst praxisnah, offen und mit genügend Freiraum für kreative Ideen gestaltet. Ich übernahm dabei die Moderation, stellte die Ausgangsfrage und sorgte dafür, dass die Vorschläge festgehalten, ergänzt und weiterentwickelt wurden.

Beteiligt waren folgende Personen aus dem direkten Projektumfeld:

- Leiter Energiewirtschaft & Dienstleistungen
- Leiter Netzbetrieb
- Projektverantwortlicher / Geschäftsführer Mandat
- Leiterin Kundendienst

Die zentrale Fragestellung lautete:

„Wie kann die Auftragserfassung effizienter, nachvollziehbarer und kundengerechter gestaltet werden?“

Ziel war es, die täglichen Herausforderungen aus verschiedenen Perspektiven zu beleuchten, sowohl aus Sicht der Technik als auch des Kundendienstes und der Geschäftsführung. Der Austausch war konstruktiv, lösungsorientiert und lieferte eine breite Palette an Ideen, die anschliessend gruppiert und dokumentiert wurden.

Ergebnis der 6-3-5-Methode:

Runde	Idee	Beschreibung
1	Zentrale digitale Auftragserfassung	Einheitliches Online-Formular für sämtliche Kundenanfragen und interne Erfassungen
1	Koordinationsstelle zur Verteilung	Aufträge werden zentral entgegengenommen und an die zuständige Fachabteilung weitergeleitet
1	Fallnummer für jede Anfrage	Jede Erfassung erhält eine eindeutige ID zur Nachverfolgung
2	Rückmeldepflicht bei Eingang	Die interne Erfassung muss durch die empfangende Stelle bestätigt werden
2	Statusanzeige für Kundenanfragen	Visualisierung des Bearbeitungsstands im internen Dashboard („offen“, „in Bearbeitung“, „erledigt“) wäre von grossem Vorteil
2	Pflichtfelder für Dringlichkeit & Mandat	Eingabemaske enthält einheitliche Felder zur Strukturierung der Anfrage
3	Übersicht für Geschäftsführung	Filterbare Übersicht aller laufenden und abgeschlossenen Meldungen (z. B. nach Mandat, Abteilung)
3	Erinnerungsfunktion bei Inaktivität	Automatische Benachrichtigung bei Inaktivität über definierte Zeitdauer (z. B. > 3 Tage)
3	Kurznotizen bei mündlicher Aufnahme	Möglichkeit zur raschen, strukturierten Erfassung bei telefonischen oder persönlichen Aufträgen

Tabelle 6 Ideensammlung zur Optimierung der Auftragserfassung mittels 6-3-5-Methode

Die Ideensammlung zeigt klar, in welchen Bereichen das grösste Optimierungspotenzial liegt:

- Standardisierung der Eingabeprozesse durch digitale Erfassungsformulare
- Klare Zuständigkeiten und zentrale Weiterleitung zur Vermeidung von Informationsverlust
- Mehr Transparenz durch Statusübersichten und Nachverfolgbarkeit
- Bessere Steuerung für die Geschäftsführung durch zentrale Auswertungen
- Professionellerer Kundenkontakt, da Rückfragen reduziert und Abläufe nachvollziehbarer werden

8.4 Priorisierungsmethode – Wahl der Methode

Nach der Ideensammlung mittels der 6-3-5-Methode (Kap. 8.3) wurde eine einfache Punktbewertungsmethode eingesetzt, um die entwickelten Vorschläge gezielt zu vergleichen und zu priorisieren. Ziel war es, die Ideen mit dem grössten praktischen Nutzen für die weitere Variantenbildung herauszufiltern.

Jede der gesammelten Ideen wurde anhand von drei Kriterien bewertet:

- Wirkung (z. B. auf Transparenz, Kundenkontakt, interne Steuerbarkeit)
- Aufwand zur Umsetzung
- Machbarkeit mit bestehenden Mitteln und Strukturen

Die Bewertung erfolgte auf einer Skala von 1 (tief) bis 5 (hoch) pro Kriterium. Die Summe der Punkte ergibt die Gesamtbewertung je Idee.

Die fünf bestbewerteten Ideen mit einem Gesamtwert von 11 bis 12 Punkten sind in Tabelle 4 dargestellt. Sie weisen ein besonders hohes Potenzial für die Umsetzung auf, da sie eine starke Wirkung entfalten, realistisch umsetzbar sind und den Aufwand im akzeptablen Rahmen halten.

Runde	Idee	Wirkung	Aufwand	Machbarkeit	Gesamtpunkte
1	Zentrale digitale Auftragserfassung	5	3	4	12
2	Status für Kundenanfrage	5	3	4	12
3	Übersicht für Geschäftsführung	5	3	4	12
4	Fallnummer für jede Anfrage	4	2	5	11
5	Pflichtfelder für Dringlichkeit & Mandat	4	2	5	11
6	Koordinationsstelle zur Verteilung	4	3	3	10
7	Rückmeldung bei Eingang	3	2	4	9
8	Erinnerungsfunktion bei Inaktivität	4	2	3	9
9	Kurznotizen bei mündlicher Aufnahme	3	1	5	9

Tabelle 7 Punktbewertung der 6-3-5-Ideen zur Auftragserfassung

Besonders überzeugend waren Vorschläge, die auf eine vereinheitlichte, digitale Auftragserfassung, eine bessere Visualisierung des Bearbeitungsstands sowie eine übersichtliche Informationslage für die Geschäftsführung abzielen. Diese Ideen stellen die Grundlage für die Variantenbildung in Kapitel 8.5 dar.

8.5 Variantenbildung zur Optimierung der Auftragserfassung

Bis zu diesem Zeitpunkt liegt eine priorisierte Sammlung von Ideen vor. Aus diesen Ideen gilt es nun, Lösungen zu erarbeiten und dabei die verlangte Anzahl Varianten zu bilden und zu beschreiben. Ziel ist es, verschiedene Realisierungsmöglichkeiten aufzuzeigen, die sich in Aufwand, Wirkung und Umsetzbarkeit unterscheiden.

8.5.1 Kurzbeschreibung der Variante A – Basislösung

Die Variante A zielt darauf ab, mit minimalem Aufwand und geringem Ressourceneinsatz eine erste Verbesserung der Transparenz in der Auftragserfassung zu erzielen. Dabei wird bewusst auf bestehende Systeme und einfache digitale Lösungen gesetzt, um den Implementierungsaufwand so gering wie möglich zu halten. Der Fokus liegt auf der punktuellen Optimierung der Erfassungsprozesse, ohne tiefgreifende Systemanpassungen vorzunehmen.

Inhalt der Variante A:

1. **Einführung eines einfachen digitalen Erfassungsformulars (z. B. Microsoft Forms):**
 - Über ein standardisiertes Formular können Kundendienstmitarbeitende Aufträge digital erfassen und an die zuständige Abteilung weiterleiten. Das Formular enthält grundlegende Informationen wie Auftragsart, Dringlichkeit, Ansprechpartner und geplante Bearbeitungszeit.
 - Optional kann ein Feld zur Priorisierung eingefügt werden, um dringende Anfragen schneller zu erkennen und entsprechend zu priorisieren.
2. **Protokollierung von telefonischen Kundenanfragen:**
 - Für telefonische Anfragen wird eine einfache Checkliste eingeführt, anhand derer relevante Informationen wie Kundenname, Anliegen, Datum und zuständige Abteilung strukturiert erfasst und dokumentiert werden. Diese Informationen werden anschliessend digital abgelegt.
3. **Strukturierte Ablage der Eingänge in einem bestehenden Mandatsordner in Office 365:**
 - Alle erfassten Aufträge und Anfragen werden in einem zentralen Mandatsordner abgelegt, der für alle relevanten Mitarbeitenden zugänglich ist. Die Ablage erfolgt nach definierten Kategorien (z. B. nach Kunden, Auftragsstyp oder Dringlichkeit).
 - Durch die Ablage in Office 365 bleibt die bestehende IT-Infrastruktur unverändert, was den Aufwand für Implementierung und Schulung minimiert.

Vorteile:

- Geringer Umsetzungsaufwand, da vorhandene Tools genutzt werden können.
- Sofortige Verbesserung der Nachvollziehbarkeit und Dokumentation von Kundenanfragen.
- Minimale Schulungsanforderungen, da die Mitarbeitenden bereits mit Office 365 vertraut sind.
- Möglichkeit, erste Erfahrungen zu sammeln und Feedback für zukünftige Optimierungsschritte zu gewinnen.

Nachteile:

- Keine zentrale Steuerung der Aufträge über ein Dashboard oder ein zentrales System.
- Begrenzte Transparenz für den Geschäftsführer, da keine Echtzeit-Übersicht über alle laufenden Aufträge gegeben ist.
- Keine automatisierten Eskalationsprozesse oder Erinnerungsfunktionen für offene oder verzögerte Aufträge.
- Potenzielles Risiko von Medienbrüchen, da Informationen weiterhin manuell in verschiedene Systeme eingetragen werden müssen.

8.5.2 Kurzbeschreibung der Variante B – Standardlösung

Die Variante B verfolgt einen umfassenderen Ansatz und stellt eine strukturierte, gut steuerbare Lösung dar, die die Transparenz und Steuerbarkeit deutlich erhöht. Hierbei wird der bestehende Prozess stärker standardisiert, ohne die IT-Infrastruktur vollständig umzukrempeln. Diese Lösung gilt als die empfohlene Variante, da sie eine ausgewogene Balance zwischen Aufwand und Nutzen bietet.

Inhalt der Variante B:

1. Standardisiertes Erfassungsf formular für sämtliche Aufträge und Anfragen:

- Ein zentrales, digitalisiertes Formular erfasst alle relevanten Auftragsdaten (z. B. Kundeninformationen, Dringlichkeit, Auftragstyp, gewünschte Erledigungszeit).
- Die Formulareingaben werden automatisch in einer zentralen Datenbank erfasst und sind für alle relevanten Abteilungen einsehbar.

2. Zentrale Eingangsstelle zur Verteilung an die zuständigen Fachbereiche:

- Eingehende Aufträge werden über eine zentrale Anlaufstelle erfasst und direkt an die zuständigen Mitarbeitenden oder Abteilungen weitergeleitet. Dies ermöglicht eine einheitliche Steuerung und Priorisierung aller Aufträge.
- Die zentrale Verteilung erfolgt über Microsoft Planner oder eine vergleichbare Softwarelösung, die auch die Nachverfolgung der Bearbeitungsstände ermöglicht.

3. Digitale Fallakte pro Mandat mit Zugriff für alle relevanten Rollen:

- Für jedes Mandat wird eine digitale Fallakte eingerichtet, in der alle Aufträge, Dokumente und Korrespondenzen gesammelt werden. Diese Akten sind für alle berechtigten Mitarbeitenden einsehbar, was die Transparenz erheblich erhöht.
- Die Fallakten werden in Office 365 abgelegt und mit Zugriffsrechten versehen, um sensible Daten zu schützen.

4. Übersichtsdashboard für den Geschäftsführer mit Statusanzeigen:

- Über ein zentrales Dashboard erhält der Geschäftsführer eine Übersicht über alle laufenden Aufträge, deren Status und die aktuellen Bearbeitungsstände.
- Das Dashboard zeigt zudem potenzielle Engpässe, Verzögerungen und offene Punkte an, so dass frühzeitig steuernd eingegriffen werden kann.

Vorteile:

- Verbesserte Steuerbarkeit und zentrale Übersicht für das Management.
- Strukturierter Informationsfluss mit klaren Zuständigkeiten und Priorisierungen.
- Reduzierung von Medienbrüchen durch zentrale Erfassung und Ablage.
- Frühzeitige Identifikation von Verzögerungen oder Engpässen über das Dashboard.

Nachteile:

- Moderater Implementierungsaufwand durch die Einführung neuer digitaler Prozesse.
- Bedarf an klar definierten Rollen und Zuständigkeiten, um eine reibungslose Prozessabwicklung zu gewährleisten.
- Potenzieller Schulungsbedarf für Mitarbeitende, um die neuen Abläufe zu verstehen und effektiv anzuwenden.

8.5.3 Kurzbeschreibung der Variante C – Erweiterte Lösung

Die Variante C baut auf der Standardlösung (Variante B) auf und erweitert diese um zusätzliche digitale Kontrollmechanismen, die eine vollständige Prozessdurchgängigkeit und eine aktive Prozesssteuerung ermöglichen. Ziel dieser Variante ist es, neben der Standardisierung auch eine weitgehende Automatisierung zu implementieren, um Engpässe frühzeitig zu erkennen und die Transparenz weiter zu erhöhen.

Inhalt der Variante C:

1. Alle Inhalte der Variante B:

- Die bereits in Variante B umgesetzten Massnahmen (zentrales Erfassungsformular, digitale Fallakte, Dashboard, zentrale Eingangsstelle) bleiben erhalten und werden um weitere Kontrollinstrumente ergänzt.

2. Automatisches Eingangsbuch mit Zeitstempel und Bearbeitungsstatus:

- Jedes eingehende Anliegen wird automatisch in ein digitales Eingangsbuch eingetragen. Dabei wird neben dem Auftragsinhalt auch ein Zeitstempel erfasst, um den Bearbeitungszeitpunkt nachvollziehen zu können.
- Zusätzlich wird der aktuelle Bearbeitungsstatus angezeigt (z. B. „Neu“, „In Bearbeitung“, „Erledigt“).

3. Benachrichtigung bei Inaktivität über definierte Fristen:

- Für jeden Auftrag wird eine Bearbeitungsfrist definiert. Bei Überschreitung dieser Frist wird automatisch eine Benachrichtigung an die verantwortliche Person und ggf. an den Geschäftsführer gesendet.
- Die Benachrichtigung erfolgt per E-Mail oder direkt über Microsoft Teams, um sicherzustellen, dass keine Verzögerungen unbemerkt bleiben.

4. Eskalationsregel bei unklarer oder verzögerter Bearbeitung:

- Bleibt ein Auftrag über einen definierten Zeitraum inaktiv oder ist der Bearbeitungsstatus unklar, greift ein automatisiertes Eskalationsverfahren.
- Dabei wird die verantwortliche Person erneut kontaktiert. Bleibt die Bearbeitung weiterhin aus, erfolgt die Eskalation an den Vorgesetzten oder Geschäftsführer.

Vorteile:

- Höchste Transparenz und Nachvollziehbarkeit aller laufenden Aufträge.
- Aktive Prozesssteuerung durch automatisierte Benachrichtigungen und Eskalationsregeln.
- Klare Verantwortlichkeiten und Vermeidung von Verzögerungen.
- Frühzeitige Identifikation von Engpässen und Überlastungen.

Nachteile:

- Hoher Umsetzungsaufwand durch die Implementierung zusätzlicher Kontrollmechanismen.
- Potenzieller Schulungsbedarf für Mitarbeitende, um die erweiterten Funktionen zu nutzen.
- Mögliche Anpassungen bestehender Systeme erforderlich, um die Automatisierungen und Eskalationsregeln vollständig umzusetzen.

8.6 Evaluation der geeignetsten Variante

Um die bestgeeignete Variante zur Optimierung der Auftragserfassung zu bestimmen, reicht die Beschreibung der Lösungsansätze allein nicht aus. Es ist notwendig, die Varianten systematisch zu bewerten und miteinander zu vergleichen. Ziel dieses Abschnitts ist es, eine objektiv nachvollziehbare Entscheidungsgrundlage zu schaffen, auf deren Basis eine Variante zur Umsetzung empfohlen werden kann.

Die Evaluation erfolgt in drei aufeinander aufbauenden Schritten:

1. **Definition und Auswahl relevanter Bewertungskriterien**
2. **Gewichtung dieser Kriterien mittels Präferenzmatrix**
3. **Bewertung der Varianten anhand einer Nutzwertanalyse & Sensitivitätsanalyse**

Durch diese strukturierte Vorgehensweise kann die Wahl der favorisierten Variante transparent und begründet dargestellt werden.

8.6.1 Präferenzmatrix

Zur systematischen Bewertung der im Rahmen der 6-3-5-Methode entwickelten Lösungsideen wurde eine Präferenzmatrix eingesetzt. Ziel war es, die wichtigsten Bewertungskriterien zu identifizieren und zu gewichten, um im weiteren Projektverlauf eine objektive Grundlage für die Variantenbildung und Bewertung zu schaffen.

In einem Paarvergleich wurden die folgenden sechs Kriterien miteinander verglichen:

- Wirkung auf Transparenz
- Nutzen für den Geschäftsführer
- Wirtschaftlichkeit
- Kosten
- Umsetzbarkeit (technisch & organisatorisch)
- Einführungsaufwand

Präferenzmatrix Priorisierungsmethode für die Auftragserfassung		a	b	c	d	e	f	Anzahl
		Kosten	Wirkung auf Transparenz	Wirtschaftlichkeit	Umsetzbarkeit (technisch & organisatorisch)	Nutzen für den Geschäftsführer	Einführungsaufwand	
a	Kosten		b	c	a	e	a	7
b	Wirkung auf Transparenz			b	b	b	b	6
c	Wirtschaftlichkeit				c	e	c	5
d	Umsetzbarkeit (technisch & organisatorisch)					e	d	4
e	Nutzen für den Geschäftsführer						e	3
f	Einführungsaufwand							2
Nennungen		2	5	3	1	4	0	15
Rang		4	1	3	5	2	6	
Prozent		13.33%	33.33%	20.00%	6.67%	26.67%	0.00%	100.00%

Tabelle 8 Präferenzmatrix Priorisierungsmethode für die Auftragserfassung

8.6.1.1 Beschreibung der Bewertungskriterien

Im Folgenden werden die in der Präferenzmatrix bewerteten Kriterien kurz erläutert, um deren Bedeutung für die Bewertung der Varianten nachvollziehbar darzustellen:

Kosten

Berücksichtigt die finanziellen Aufwände, die mit der Einführung und dem Betrieb der jeweiligen Variante verbunden sind. Dazu zählen Investitionen in Tools, personelle Ressourcen oder Schulungen.

Wirkung auf Transparenz

Bewertet den Beitrag der Variante zur Verbesserung der Nachvollziehbarkeit von Anfragen und Aufträgen, insbesondere in Bezug auf Abläufe, Zuständigkeiten und Informationsflüsse.

Wirtschaftlichkeit

Bezieht sich auf das Verhältnis zwischen dem erwarteten Nutzen und dem Aufwand der Variante über den gesamten Einsatzzeitraum hinweg.

Umsetzbarkeit (technisch & organisatorisch)

Zeigt auf, wie gut sich die jeweilige Lösung mit den bestehenden Ressourcen, IT-Systemen und internen Prozessen realisieren lässt.

Nutzen für den Geschäftsführer

Bewertet, inwieweit die Variante den Geschäftsführer im Mandat unterstützt, etwa durch mehr Übersicht, Transparenz oder Entscheidungsgrundlagen.

Einführungsaufwand

Erfasst den notwendigen internen Aufwand zur Einführung der Variante (z. B. Kommunikationsbedarf, Schulung, Umstellungen), unabhängig von der Wirkung im laufenden Betrieb.

Auswertung Präferenzmatrix:

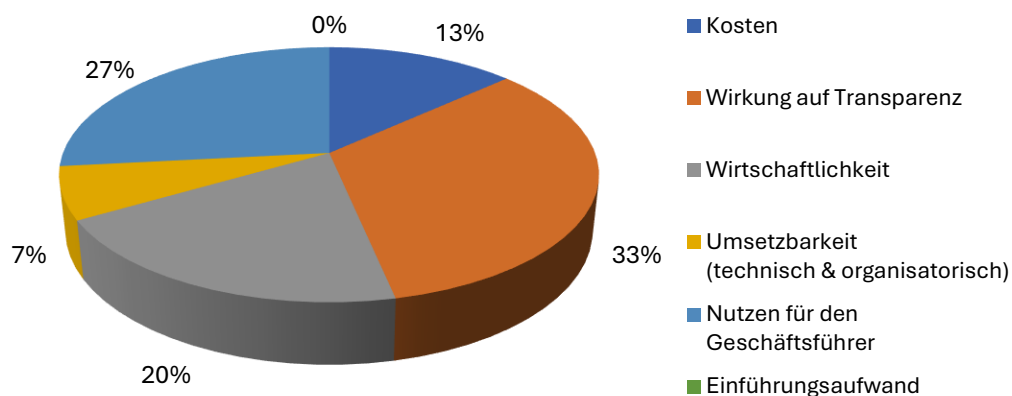


Abbildung 8-2 Übersicht Auswertung Präferenzmatrix

Jedes Kriterium wurde jeweils einem anderen gegenübergestellt. Das jeweils bedeutendere erhielt eine Stimme. Die Auswertung zeigt, dass die Kriterien Wirkung auf Transparenz und Nutzen für den Geschäftsführer am höchsten gewichtet wurden. Diese Prioritäten spiegeln die Zielsetzung des Projekts wider und bilden die Basis für die nachfolgende Variantenbildung.

Die Bewertung der Kriterien erfolgte mittels einer Präferenzmatrix nach dem Prinzip des Paarvergleichs. Dabei wurde jedes Kriterium mit allen anderen verglichen, wobei jeweils das wichtigere eine Stimme erhielt.

Die Auswertung zeigt folgende Rangfolge der Kriterien:

- Wirkung auf Transparenz (33 %)
- Nutzen für den Geschäftsführer (27 %)
- Wirtschaftlichkeit (20 %)
- Kosten (13 %)
- Umsetzbarkeit (technisch & organisatorisch) (7 %)
- Einführungsaufwand (0 %)

Diese Gewichtung spiegelt die inhaltlichen Schwerpunkte des Projekts wider: Im Zentrum stehen die Verbesserung der Transparenz über laufende Aufträge sowie die Steuerungsfähigkeit des

Geschäftsführers im Mandat. Die gewählten Kriterien und deren Gewichtung bilden die Grundlage für die anschliessende Bewertung der Varianten.

8.6.2 Nutzwertanalyse

Zur vergleichenden Bewertung der drei erarbeiteten Varianten wurde eine Nutzwertanalyse durchgeführt. Die zuvor gewichteten Bewertungskriterien wurden auf jede Variante angewendet und jeweils mit Teilnutzwerten (TN) von 1 (schwach erfüllt) bis 3 (stark erfüllt) bewertet.

Anschliessend wurden die TN-Werte mit den Gewichtungen multipliziert, wodurch sich die gewichteten Teilnutzen (GTN) und ein Gesamtwert je Variante ergaben. Die Variante mit dem höchsten Gesamtwert weist theoretisch den grössten Gesamtnutzen auf.

Die Analyse dient als Grundlage für eine transparente und nachvollziehbare Entscheidungsfindung.

Nutzwertanalyse Variantenvergleich		Variante A Basislösung		Variante B Standardlösung		Variante C Erweiterte Lösung	
Kriterien	Gewichtung	TN	GTN	TN	GTN	TN	GTN
Kosten	13	3	39	2	26	1	13
Wirkung auf Transparenz	33	1	33	2	66	3	99
Wirtschaftlichkeit	20	3	60	2	40	1	20
Umsetzbarkeit (technisch & organisatorisch)	7	3	21	2	14	1	7
Nutzen für den Geschäftsführer	27	1	27	2	54	3	81
Einführungsaufwand	0	3	0	2	0	1	0
Total		180		200		220	

Tabelle 9 Nutzwertanalyse Variantenvergleich

Favorisierte Variante:

Variante C, Standardlösung

Auswertung und Begründung:

Obwohl Variante C, die erweiterte Lösung, in der Nutzwertanalyse mit einem Gesamtwert von 220 die höchste Bewertung erzielt hat, wurde Variante B als bevorzugte Lösung ausgewählt.

Variante B bietet ein sehr gutes Verhältnis zwischen Nutzen, Umsetzbarkeit und Aufwand. Sie adressiert die wichtigsten Anforderungen an Transparenz und Steuerungsfähigkeit, bleibt dabei jedoch deutlich ressourcenschonender in der Umsetzung als Variante C.

Die Entscheidung für Variante B basiert auf der Zielsetzung, eine praxisnahe und wirtschaftlich realisierbare Lösung umzusetzen, welche bei Bedarf in einem späteren Schritt modular erweitert werden kann.

8.6.3 Sensitivitätsanalyse

Zur Überprüfung der Stabilität der Nutzwertanalyse wurde eine Sensitivitätsanalyse durchgeführt. Dabei wurden einzelne Gewichtungen gezielt angepasst, um zu untersuchen, wie sich diese Änderungen auf die Gesamtergebnisse der Varianten auswirken.

Konkret wurde das Kriterium „Kosten“ um 5 Prozentpunkte erhöht (von 13 % auf 18 %), während die Gewichtungen für „Wirkung auf Transparenz“ und „Nutzen für den Geschäftsführer“ jeweils um 5 Prozentpunkte reduziert wurden. Diese Anpassung simuliert ein Szenario, in dem wirtschaftliche Überlegungen stärker im Vordergrund stehen.

Die Teilnutzwerte der Varianten blieben unverändert. Die Neuberechnung mit den angepassten Gewichtungen führte zu folgendem Ergebnis:

Sensitivitätsanalyse Variantenvergleich		Variante A Basislösung		Variante B Standartlösung		Variante C Erweiterte Lösung	
Kriterien	Gewichtung	TN	GTN	TN	GTN	TN	GTN
Kosten	18	3	54	2	36	1	18
Wirkung auf Transparenz	28	1	28	2	56	3	84
Wirtschaftlichkeit	20	3	60	2	40	1	20
Umsetzbarkeit (technisch & organisatorisch)	7	3	21	2	14	1	7
Nutzen für den Geschäftsführer	22	1	22	2	44	3	66
Einführungsaufwand	0	3	0	2	0	1	0
Total		185		190		195	

Tabelle 10 Sensitivitätsanalyse Variantenvergleich

Ergebnis:

Obwohl sich die Gewichtungen verändert haben, bleibt die Rangfolge der Varianten gleich. Die erweiterte Lösung (Variante C) erzielt weiterhin den höchsten Gesamtwert, gefolgt von Variante B. Dies zeigt, dass das ursprüngliche Ergebnis robust gegenüber moderaten Gewichtungsänderungen ist.

Die Entscheidung zugunsten der Standardlösung (Variante B) bleibt auch in dieser Variante der Bewertung nachvollziehbar, da sie eine gute Balance zwischen Nutzen, Aufwand und Umsetzbarkeit bietet.

8.6.4 Resultat der Variantenevaluation

Nach der Bewertung aller drei Varianten mit der Nutzwertanalyse und einer zusätzlichen Sensitivitätsanalyse hat sich ein klares Bild ergeben. Dabei hat die Variante C die erweiterte Lösung, den höchsten Gesamtwert erreicht. Sie bietet die grösste Transparenz im Prozess, bringt ein hohes Mass an Übersicht für den Geschäftsführer und automatisiert viele Abläufe, die heute noch manuell sind.

Allerdings ist der Aufwand zur Umsetzung nicht zu unterschätzen. Die technische Komplexität, zusätzliche Schnittstellen und die organisatorische Umstellung würden viele Ressourcen binden. In der aktuellen Situation, mit beschränkten personellen Kapazitäten und ohne direkte Systemverantwortung, wäre das schwierig umzusetzen. Auch wenn die Variante auf lange Sicht das grösste Potenzial bietet, ist sie im Moment nicht realistisch.

Variante B, die Standardlösung, bringt ein sehr gutes Gesamtpaket mit. Sie erreicht fast denselben Nutzwert wie Variante C, ist aber deutlich einfacher umzusetzen. Die wichtigsten Ziele des Projekts, mehr Transparenz, bessere Übersicht und eine klare Ablagestruktur, werden erfüllt. Die nötigen Mittel und Tools sind bereits vorhanden oder können mit wenig Aufwand eingeführt werden. Zudem ist die Lösung für alle Beteiligten gut nachvollziehbar und kann ohne grosse technische Umstellungen realisiert werden. Gerade weil die eingesetzten Systeme bereits bekannt und im Alltag erprobt sind, ist eine breite Akzeptanz bei den betroffenen Mitarbeitenden zu erwarten, was die Entscheidung zugunsten von Variante B zusätzlich rechtfertigt, auch wenn Variante C den höchsten Nutzwert erzielt hat.

Auch bei veränderten Gewichtungen in der Sensitivitätsanalyse zeigt sich, dass Variante B konstant eine gute Bewertung erhält. Das zeigt, dass die Entscheidung nicht nur theoretisch, sondern auch praktisch nachvollziehbar ist.

Aus diesen Gründen habe ich mich entschieden, Variante B als bevorzugte Lösung umzusetzen. Sie ist in der aktuellen Situation am besten machbar, bringt eine spürbare Verbesserung für alle Beteiligten und lässt sich bei Bedarf später erweitern, beispielsweise durch Elemente aus Variante C.



Abbildung 8-3 Stempel (KI generiert)

8.7 Ausarbeitung der Variante B

Die Entscheidung für Variante B bildet die Grundlage, um den Prozess der Auftragserfassung gezielt zu optimieren. Aufbauend auf den bisherigen Erkenntnissen geht es nun darum, die Lösung konkret zu gestalten und die Umsetzung vorzubereiten. Dabei steht sowohl die praktische Einführung als auch die Integration in den bestehenden Ablauf im Mittelpunkt.

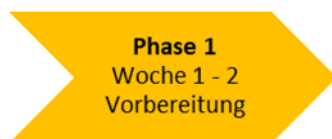
In den folgenden Abschnitten werden der Ablauf der Umsetzung, die technischen und organisatorischen Details sowie mögliche Erfolgsfaktoren aufgezeigt.

8.7.1 Phasenplan zur Umsetzung der Variante B

Die Einführung der gewählten Standardlösung (Variante B) erfolgt schrittweise, um eine reibungslose Implementierung sicherzustellen und alle Beteiligten optimal einzubinden. Der folgende Phasenplan zeigt den zeitlichen Ablauf sowie die wichtigsten Aufgaben und Zuständigkeiten auf.



Abbildung 8-4 Phasenplan zur Einführung der Variante B, Standardlösung



Zielsetzung: Detaillierte Planung und Definition aller Prozessschritte.

Aufgaben:

- Detailplanung der Umsetzung auf Basis der ausgewählten Variante, inklusive Prozessanalyse und Festlegung der notwendigen Anpassungen.
- Abstimmung mit allen betroffenen Fachbereichen (Technik, Kundendienst, Geschäftsführung), um Anforderungen und Bedenken zu identifizieren.
- Erstellung der digitalen Erfassungsformulare mit allen notwendigen Feldern (z. B. Auftragsart, Priorität, Zuständigkeit).
- Einrichtung der Mandatsordnerstruktur in Office 365 inklusive Zugriffsberechtigungen.

Meilenstein: Abnahme der Formulare und Struktur durch die Geschäftsführer der jeweiligen Mandate sowie den Leiter Energiewirtschaft und EVU-Dienstleistungen.

Phase 2
Woche 3 - 4
Testphase &
Schulung

Zielsetzung: Validierung der Prozesse im Praxisbetrieb und Qualifizierung der Mitarbeitenden.

Aufgaben:

- Testlauf des neuen Erfassungsprozesses mit ausgewählten Mandaten zur Identifikation von Schwachstellen und Verbesserungspotenzial.
- Schulung der Mitarbeitenden in der Anwendung der neuen Formulare, der Ablage in Office 365 und der Nutzung des Dashboards.
- Erfassung von Rückmeldungen aus der Testphase und Anpassung der Formulare und Abläufe auf Basis der gesammelten Feedbacks.

Meilenstein: Erfolgreicher Abschluss der Testphase mit bestätigter Funktionalität.

Phase 3
Woche 5 -6
Rollout

Zielsetzung: Implementierung des neuen Prozesses in allen relevanten Mandaten.

Aufgaben:

- Offizielle Einführung des Erfassungsprozesses für alle relevanten Mandate.
- Festlegung der Verantwortlichkeiten für die Koordination und Verteilung der eingehenden Aufträge (inkl. Eskalationswege).
- Aktivierung des Übersichtsdashboards für die Geschäftsführung zur kontinuierlichen Überwachung der Auftragslage.

Meilenstein: Rollout abgeschlossen, Prozess läuft stabil.

Phase 4
Woche 7-8
Nachbetreuung
& Optimierung

Zielsetzung: Sicherstellung der nachhaltigen Implementierung und Identifikation weiterer Optimierungspotenziale.

Aufgaben:

- Laufende Unterstützung bei der Anwendung des neuen Prozesses (Helpdesk, Nachschulungen).
- Sammlung von Erfahrungswerten aus der operativen Anwendung und Identifikation weiterer Verbesserungsmöglichkeiten.
- Feineinstellungen der Abläufe und des Dashboards basierend auf den Erkenntnissen der ersten Betriebswochen.
- Erstellung eines Abschlussberichts zur Einführung mit Auswertung der Zielerreichung und Identifikation weiterer Handlungsfelder.

Meilenstein: Finaler Bericht zur Implementierung der Variante B.

Zuständigkeiten:

- **Projektverantwortlicher / Geschäftsführer Mandat:** Gesamtkoordination, Freigaben, Steuerung des gesamten Einführungsprozesses.
- **Leiter Kundendienst:** Schulung der Mitarbeitenden, Anpassung der Kundenkommunikation, Überwachung der Einhaltung der neuen Prozesse.
- **Leiter Netzbetrieb:** Schnittstellen zu technischen Anfragen, Bereitstellung technischer Rückmeldungen zur Implementierung.
- **IT / Office 365 Verantwortlicher:** Technische Umsetzung der Formulare, Einrichtung und Verwaltung der SharePoint-Struktur und des Dashboards, Sicherstellung der Systemfunktionalität.

8.7.2 SWOT - Analyse

Die SWOT-Analyse dient dazu, die ausgewählte Variante B aus unterschiedlichen Blickwinkeln zu beleuchten und ihre Umsetzbarkeit realistisch einzuschätzen. Durch die strukturierte Gegenüberstellung von Stärken, Schwächen, Chancen und Risiken können sowohl interne Faktoren (z. B. Ressourcen, Abläufe) als auch externe Einflüsse (z. B. Akzeptanz, technische Hürden) besser berücksichtigt werden. In diesem Fall wurden jedoch vor allem **interne Chancen und Risiken** bewertet, da sich die Analyse auf die Optimierung der internen Auftragserfassung konzentriert.



Abbildung 8-5 SWOT-Analyse der Variante B – Auftragserfassung

8.7.2.1 Stärken

Strukturierter und einheitlicher Erfassungsprozess:

- Durch die Implementierung eines standardisierten Erfassungsprozesses wird sichergestellt, dass alle relevanten Auftragsdaten einheitlich und vollständig erfasst werden. Dies minimiert Informationsverluste und reduziert Rückfragen, da alle Informationen zentral abgelegt und jederzeit zugänglich sind.

Mehr Transparenz und Nachvollziehbarkeit:

- Die gesammelten Daten werden in einer strukturierten Form abgelegt, was eine lückenlose Nachvollziehbarkeit ermöglicht. Die Geschäftsführung kann dadurch den Status einzelner Aufträge besser überwachen und gegebenenfalls frühzeitig eingreifen.

Entlastung der Geschäftsführung durch bessere Übersicht:

- Durch die klare Strukturierung der Auftragserfassung wird die Geschäftsführung administrativ entlastet. Dies ermöglicht eine bessere Fokussierung auf strategische Entscheidungen, da operative Details systematisch erfasst und dokumentiert sind.

Klare Ablagestruktur im Office 365 Mandatsordner:

- Die Nutzung des Office 365 Mandatsordners als zentrale Ablage schafft ein standardisiertes System, in dem alle relevanten Dokumente abgelegt und leicht wiedergefunden werden können. Dies erleichtert den Zugriff auf aktuelle Projektinformationen für alle Beteiligten.

8.7.2.2 Schwächen

Initialaufwand für Schulung und Einführung:

- Die Einführung des neuen Prozesses erfordert zunächst Schulungsaufwand für alle Mitarbeitenden. Zudem muss in der Startphase mit einer gewissen Einarbeitungszeit gerechnet werden, bis alle Abläufe reibungslos funktionieren.

Zusätzliche Verantwortung für Mitarbeitende:

- Durch die neuen Prozesse wird den Mitarbeitenden mehr Verantwortung in Bezug auf die Erfassung und Pflege von Auftragsdaten übertragen. Dies kann als zusätzliche Belastung empfunden werden und muss durch klare Anweisungen und Unterstützung abgedeckt werden.

Abhängigkeit von korrekter Anwendung und Disziplin:

- Die Wirksamkeit der neuen Struktur hängt stark davon ab, dass alle Mitarbeitenden die Vorgaben konsequent einhalten. Bei ungenauer oder inkonsistenter Anwendung können Informationslücken entstehen, die die Nachvollziehbarkeit beeinträchtigen.

Eingeschränkte Automatisierung in der Startphase:

- In der Startphase wird der Fokus auf die manuelle Erfassung gelegt. Die Automatisierung von Prozessen erfolgt erst in späteren Projektphasen, was vorerst noch Potenzial für Medienbrüche und Doppelspurigkeiten lässt.

8.7.2.3 Chancen

Spürbare Verbesserung der Kundenzufriedenheit:

- Durch die strukturierte und einheitliche Erfassung können Aufträge schneller und präziser bearbeitet werden, was sich positiv auf die Kundenzufriedenheit auswirkt. Kundenanfragen werden effizienter beantwortet und Fehlerquellen reduziert.

Reduktion von internen Rückfragen und Doppelspurigkeiten:

- Da alle relevanten Informationen zentral abgelegt sind, wird die interne Kommunikation verbessert. Unnötige Rückfragen entfallen und Doppelspurigkeiten können vermieden werden.

Grundlage für spätere Automatisierung und Prozessdurchgängigkeit:

- Die geschaffene Struktur bietet eine solide Basis für die spätere Implementierung von Automatisierungslösungen, etwa durch Power Automate oder andere Workflow-Tools. Dadurch lassen sich Routineaufgaben weiter optimieren und Prozessdurchlaufzeiten verkürzen.

8.7.2.4 Risiken

Fehlende Akzeptanz bei gewohnten Abläufen:

- Mitarbeitende könnten sich gegen die neuen Abläufe sträuben, insbesondere wenn diese als zusätzliche Belastung empfunden werden. Um dem entgegenzuwirken, sind gezielte Schulungen und Kommunikation erforderlich.

Technische Probleme bei Nutzung oder Ablage:

- Bei der Implementierung neuer Ablagestrukturen in Office 365 könnten technische Probleme auftreten, die die Nutzung beeinträchtigen. Dies kann insbesondere bei der Synchronisation von Daten oder dem Zugriff auf Ordner geschehen.

Risiko der Nichtverwendung bei informellen Auftragserfassungen:

- Wenn Mitarbeitende weiterhin informelle Kommunikationswege (z. B. mündliche Absprachen, Telefonate) nutzen, könnten relevante Informationen an der strukturierten Erfassung vorbei kommuniziert werden. Dies kann dazu führen, dass Auftragsdaten unvollständig oder nicht nachvollziehbar sind.

Die SWOT-Analyse verdeutlicht, dass die Einführung der Variante B, Auftragserfassung eine sinnvolle Massnahme zur Optimierung der internen Prozesse darstellt. Die Stärken bieten eine solide Basis für eine strukturierte und nachvollziehbare Datenerfassung, während die Schwächen primär in der Startphase überwunden werden müssen. Chancen ergeben sich vor allem aus der verbesserten Transparenz und der Möglichkeit zur späteren Automatisierung. Dennoch sollten die identifizierten Risiken durch gezielte Schulungen und klare Kommunikationsmassnahmen abgefedert werden, um eine nachhaltige Implementierung sicherzustellen.

8.7.3 Risiko - Analyse

Die Einführung neuer Prozesse ist immer mit gewissen Unsicherheiten verbunden, auch wenn eine Variante wie in diesem Fall (Variante B) praxisnah und mit minimalem Implementierungsaufwand entwickelt wurde. Um diesen Herausforderungen strukturiert begegnen zu können, wurde eine Risikoanalyse durchgeführt.

Ziel der Analyse ist es, mögliche Hürden bei der Einführung der neuen Auftragserfassung frühzeitig zu erkennen, zu bewerten und durch konkrete Massnahmen zu minimieren oder ganz zu vermeiden. So soll sichergestellt werden, dass die Umsetzung nicht nur auf dem Papier funktioniert, sondern auch im Alltag praktikabel und nachhaltig ist.

Vorgehensweise bei der Risikoanalyse

Im ersten Schritt wurden mögliche Risiken identifiziert, die typischerweise bei einer Prozessveränderung auftreten können, insbesondere in einem Umfeld wie einem Betriebsführungsmandat mit mehreren Beteiligten. Dabei wurde gezielt aus der Sicht der Praxis gedacht: Was könnte dazu führen, dass der neue Ablauf nicht wie geplant funktioniert? Welche Fehlerquellen könnten entstehen? Welche Rückmeldungen sind aus bisherigen Einführungen ähnlicher Lösungen bekannt?

Anschliessend wurden die identifizierten Risiken hinsichtlich ihrer potenziellen Auswirkung auf den Projekterfolg bewertet, d. h. auf die Einführung, die Akzeptanz und den laufenden Betrieb des neuen Prozesses. Darauf aufbauend wurden für jedes Risiko konkrete Massnahmen zur Risikominderung formuliert. Dabei wurde bewusst darauf geachtet, dass die vorgeschlagenen Massnahmen realistisch, schnell umsetzbar und möglichst ohne zusätzliche Tools oder Ressourcen umsetzbar sind.

Die Analyse konzentriert sich auf die wichtigsten Risikofaktoren, die mit der Variante B verbunden sein können. Bei der Einführung der Variante B zur Optimierung der Auftragserfassung ergeben sich einige potenzielle Risiken, die im Vorfeld erkannt und minimiert werden sollten. Die folgende Übersicht zeigt die wichtigsten Risiken, deren mögliche Auswirkungen sowie konkrete Massnahmen zur Risikominderung.

Risiko	Wahr.	Ausw,	Risiko-wert	Massnahme
1. Geringe Akzeptanz bei Mitarbeitenden	Mittel	Hoch	3x4	Frühzeitige Einbindung und kurze Schulungen durchführen
2. Technische Hürden (z. B. Zugriff, Ablageprobleme)	Mittel	Mittel	3x3	IT-Support in der Einführungsphase bereitstellen
3. Unklare Zuständigkeiten bei Auftragserfassung	Niedrig	Hoch	2x4	Verantwortlichkeiten klar definieren und dokumentieren
4. Mehraufwand in der Übergangsphase	Hoch	Gering	4x2	Testphase mit Pilotmandat durchführen, Einführung staffeln

Tabelle 11 Risikoanalyse zur Umsetzung der Variante B, Auftragserfassung

8.7.4 Risiko - Matrix

Darauf aufbauend wurden die identifizierten Risiken zusätzlich in einer Risikomatrix bewertet. Diese zeigt die Eintrittswahrscheinlichkeit und die potenzielle Auswirkung jedes Risikos auf. So wird erkennbar, welche Risiken besonders kritisch sind und bei welchen das Augenmerk auf präventiven Massnahmen liegt.

Die Kombination aus qualitativer Beschreibung und visueller Bewertung schafft eine fundierte Grundlage, um bei der Umsetzung gezielt reagieren zu können.

Auswirkung	1				
	2				4
	3			2	
	4		3	1	
		1	2	3	4
		Wahrscheinlichkeit			

Tabelle 12 Risikoanalyse zur Umsetzung der Variante B, Auftragserfassung

Legende:

- 1 = Geringe Akzeptanz bei Mitarbeitenden
- 2 = Technische Probleme bei Nutzung oder Ablage
- 3 = Unklare Zuständigkeiten im Erfassungsprozess
- 4 = Mehraufwand in der Übergangsphase

8.7.5 Kosten-Nutzen-Analyse

Bei der Einführung der Variante B geht es darum, den Prozess der Auftragserfassung schlanker, klarer und nachvollziehbarer zu gestalten, ohne dabei das bestehende System komplett umzukrempeln. Es wird bewusst darauf geachtet, dass die Umsetzung einfach bleibt, aber dennoch spürbare Verbesserungen bringt. In der Analyse werden die einmaligen Einführungskosten, die laufenden Betriebskosten und der erwartete Nutzen einander gegenübergestellt.

8.7.5.1 Kostenbetrachtung

Einmalige Einführungskosten:

Die Hauptkosten entstehen bei der Einführung. Es geht darum, die Formulare zu erstellen, die Ablage zu strukturieren und die Mitarbeitenden in die neuen Abläufe einzuweisen. Dabei sind folgende Punkte zu berücksichtigen:

Komponente	Beschreibung	Aufwand	Kosten
Erstellung des digitalen Formulars	Aufsetzen eines einheitlichen Erfassungsformulars (z. B. MS Forms, SharePoint)	Ca. 14 Stunden IT/Projektleitung	6h PJ CHF 180.- 8h IT CHF 180.- Total CHF 2'520.-
Strukturierung Mandatsordner (Office 365)	Ablage „Neue Aufträge“ mit Zugriffsberechtigungen	ca. 10 Stunden IT/Projektleitung	5h PJ CHF 180.- 5h IT CHF 180.- Total CHF 1'800.-
Schulung der Mitarbeitenden	Kurzschulung (Teams oder persönlich), ca. 2 Stunde pro betroffene Person	ca.34 Stunden gesamt Technische Abt. 5 Pers. Dienstleist. Abt. 6 Pers. Kundendienst 3 Pers. Finanz Abt. 3 Pers.	34h à Ø CHF 150.- Total CHF 5'100.-
Abstimmung mit Fachbereichen	Besprechung Zuständigkeiten, Pilotlauf organisieren	ca. 40 Stunden je 8h pro Person pro Abteilung	40h à Ø CHF 150.- Total CHF 6'000.-
		Insgesamt 95 Stunden	Insgesamt CHF 15'420.-

Tabelle 13 Einmalige Kosten Einführungskosten

Laufende Betriebskosten:

Nach der Einführung fallen nur noch geringe Betriebskosten an. Es geht hauptsächlich um die Pflege der Ablage und die Überwachung des Dashboards:

Komponente	Beschreibung	Aufwand im Betrieb	Kosten im Monat
Pflege der Ablage	Regelmässige Kontrolle/Aktualisierung des Mandatsordners	< 0.5 h/Monat	0.5 h à Ø CHF 75.-
Rückmeldungen Dashboard-Übersicht	Erstellung einer Übersicht für den Geschäftsführer (z. B. Monatlich)	1–2 h/Monat (automatisierbar)	
Rückfragen bei Unklarheiten im Formular	Anfangsphase, bis sich die Struktur etabliert hat	zeitlich vernachlässigbar	

Tabelle 14 Laufende Betriebskosten

8.7.5.2 Nutzenbetrachtung

Die Vorteile der Variante B liegen vor allem in der verbesserten Strukturierung und Übersichtlichkeit. Die Auftragserfassung wird klarer, Verantwortlichkeiten sind besser erkennbar, und die Kommunikation wird durch die zentrale Ablage vereinfacht:

Prozessbezogener Nutzen

- Einheitliche Auftragserfassung, unabhängig vom Eingangskanal
- Reduktion von Rückfragen dank zentraler Dokumentation
- Höhere Nachvollziehbarkeit bei interner Übergabe
- Schnellere Bearbeitung durch klare Zuständigkeiten
- Vermeidung von Medienbrüchen (z. B. zwischen Mail, Telefon, Word-Notizen)

Organisatorischer Nutzen

- Der Geschäftsführer erhält wöchentliche Übersicht → bessere Steuerung
- Weniger Zeitverlust bei Suche nach Informationen → Produktivitätsgewinn
- Strukturierte Datenbasis → Grundlage für spätere Prozessautomatisierung

Wirtschaftlicher Nutzen

- Zeitersparnis pro Auftrag durch klarere Abläufe (geschätzt 5–10 Minuten/Auftrag)
- Reduktion von Koordinationsaufwand zwischen Abteilungen
- Mittel- bis langfristig Reduktion interner Aufwand in der Geschäftsführung

8.7.5.3 Break-Even Analyse

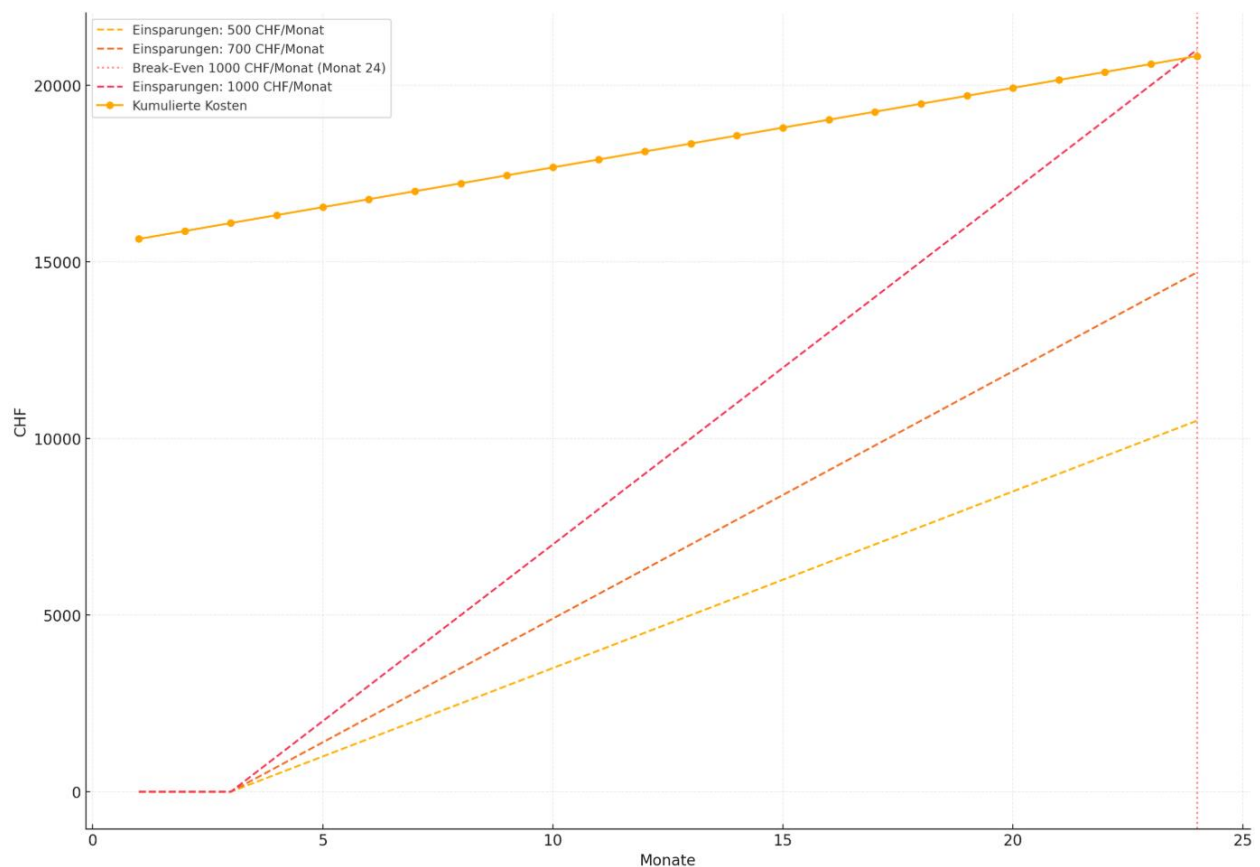


Abbildung 8-6 Break-Even Analyse, Kosten Nutzen Einführung Variante B

Annahmen und verwendete Zahlen: Für die Kosten-Nutzen-Analyse wurden folgende Annahmen und Zahlen zugrunde gelegt:

Einmalige Einführungskosten: 15'420 CHF, bestehend aus:

- Erstellung eines digitalen Formulars: 2'520 CHF
- Strukturierung der Mandatsordner: 1'800 CHF
- Schulung der Mitarbeitenden: 5'100 CHF
- Abstimmung mit Fachbereichen: 6'000 CHF

Laufende Betriebskosten: 225 CHF/Monat, zusammengesetzt aus:

- Pflege der Ablage: 75 CHF/Monat
- Erstellung einer monatlichen Übersicht: 150 CHF/Monat

Einsparungsszenarien:

- Szenario 1: 500 CHF/Monat
- Szenario 2: 700 CHF/Monat
- Szenario 3: 1'000 CHF/Monat

Die ergänzende Analyse ermöglicht es, verschiedene Einsparungsszenarien zu betrachten und deren Einfluss auf den Break-Even-Punkt darzustellen. Die Visualisierung zeigt, dass bei Einsparungen von 1'000 CHF/Monat der Break-Even-Punkt nach 24 Monaten erreicht wird. In den Szenarien mit 500 CHF und 700 CHF/Monat wird der Break-Even innerhalb des analysierten Zeitraums nicht erreicht. Somit kann eine fundierte Entscheidung darüber getroffen werden, welche Einsparungshöhe erforderlich ist, um die Einführungskosten innerhalb eines bestimmten Zeitraums zu kompensieren.

8.7.6 Fazit

Die Auftragserfassung ist der Startpunkt jedes Dienstleistungsprozesses und hat entscheidenden Einfluss auf die nachgelagerten Abläufe. Eine unklare oder inkonsistente Erfassung kann im weiteren Verlauf zu Verzögerungen, Rückfragen, Missverständnissen oder sogar fehlerhaften Umsetzungen führen. Gerade im Kontext von Mandaten mit mehreren Beteiligten, wie Technik, Kundendienst und Geschäftsführung, ist ein gemeinsames Verständnis über Inhalt, Dringlichkeit und Verantwortung zentral.

Neuer Ablauf gemäss Variante B

Im neuen Soll-Zustand wird die Auftragserfassung über ein standardisiertes, digitales Formular durchgeführt. Das Formular ist bewusst einfach gehalten und kann sowohl durch den Geschäftsführer als auch durch den Kundendienst oder technische Mitarbeitende ausgefüllt werden.

Es enthält folgende Pflichtfelder:

- Mandatsbezeichnung (z. B. „Gemeinde X, Netzbau“)
- Eingangsdatum / Uhrzeit
- Auftraggeber bzw. interne Quelle (wer hat's aufgenommen?)
- Beschreibung des Anliegens / Problems
- Priorität / gewünschter Zeitraum
- Weiterleitung an: Technik / Kundendienst / GF

Das ausgefüllte Formular wird im Office 365 Mandatsordner abgelegt in einem speziell dafür vorgesehenen Unterordner „Neue Aufträge“. Parallel dazu kann eine automatisierte Benachrichtigung (z. B. per E-Mail oder Teams) an die zuständige Fachabteilung erfolgen. So ist sichergestellt, dass der Auftrag nicht nur dokumentiert, sondern auch zeitnah in den weiteren Bearbeitungsprozess übergeht.

Einbindung in den Gesamtprozess:

Die Auftragserfassung ist nicht mehr nur ein administrativer Zwischenschritt, sondern wird zur zentralen Drehscheibe im gesamten Prozess. Durch die einheitliche Ablage sind alle Informationen an einem Ort auffindbar, unabhängig davon, wer gerade im Einsatz ist oder wie der Auftrag ursprünglich eingegangen ist.

Der Geschäftsführer erhält regelmässig (z. B. wöchentlich) eine Übersicht aller offenen, laufenden und abgeschlossenen Aufträge. Das ermöglicht eine aktive Steuerung, Priorisierung und gegebenenfalls Rücksprache mit den Fachabteilungen, insbesondere bei wiederkehrenden Anliegen oder Verzögerungen.

Voraussetzungen und Erfolgsfaktoren:

Damit diese Umstellung funktioniert, braucht es eine klare Zuteilung der Verantwortlichkeiten: Wer nimmt Aufträge entgegen? Wer füllt das Formular aus? Wer leitet es wohin weiter? Auch die Akzeptanz bei den Mitarbeitenden spielt eine zentrale Rolle, insbesondere bei der Umstellung von informellen Abläufen hin zu einer strukturierten, nachvollziehbaren Lösung.

Ein kurzer Workshop zur Einführung des neuen Formulars sowie eine Pilotphase mit zwei Mandaten sind vorgesehen, um mögliche Fragen und Schwachstellen frühzeitig zu erkennen und anzupassen.

Zusammenfassung der Vorteile:

- Einheitlicher, strukturierter Startpunkt für alle Dienstleistungsprozesse
- Zentrale Ablage aller Anfragen mit einheitlicher Bezeichnung und Zugriff für alle Beteiligten
- Weniger Nachfragen, doppelte Eingaben und Medienbrüche
- Mehr Transparenz und Controlling-Möglichkeiten für die Geschäftsführung
- Grundlage für eine spätere Automatisierung (z. B. Ticketsystem)

9 Optimierung weiterer Prozessschritte in der Leistungserbringung

Nach der Optimierung der Auftragserfassung im vorhergehenden Kapitel richtet sich der Fokus nun auf die nachgelagerten Schritte der Leistungserbringung. Diese beinhalten insbesondere die technische Abwicklung von Aufträgen, die interne Rückmeldung zur erbrachten Leistung sowie die Kommunikation mit dem Kunden. Auch hier handelt es sich überwiegend um nach Aufwand verrechnete Leistungen, bei denen eine klare Dokumentation und effiziente Zusammenarbeit entscheidend für die Transparenz und Wirtschaftlichkeit sind.

Ziel dieses Kapitels ist es, die relevanten Schnittstellen im Ablauf zu beleuchten, bestehende Schwachstellen aufzuzeigen und praxistaugliche Optimierungsvorschläge zu formulieren. Dabei wird nicht für jeden Teilschritt eine vollständige Variantenbildung oder tiefgehende Analyse vorgenommen. Vielmehr liegt der Schwerpunkt auf konkreten Handlungsempfehlungen und der Verbesserung der Gesamtabläufe, wie sie in der täglichen Zusammenarbeit zwischen Technik, Geschäftsführung und Kundendienst auftreten.

Im Fokus stehen insbesondere folgende Themenbereiche:



Abbildung 9-1 Übersicht Prozesse zur Optimierung

Diese Schritte bauen auf der strukturierten Auftragserfassung auf und bieten weiteres Potenzial, um die Prozesse innerhalb der Betriebsführungsmandate effizienter, transparenter und für alle Beteiligten nachvollziehbarer zu gestalten.

9.1 Abwicklung Aufträge

Abwicklung Aufträge

- IST-Zustand
- Herausforderungen
- SOLL-Zustand
(Optimierungsvorschlag)

Abbildung 9-2 Übersicht
Abwicklung Aufträge

Nach der Auftragserfassung stellt die Vorbereitung der Abwicklung den nächsten logischen Schritt dar. In dieser Phase werden die erfassten Informationen konkretisiert, Ressourcen zugewiesen und ein zeitlicher Ablauf definiert. Eine strukturierte Vorbereitung ist entscheidend für eine effiziente Umsetzung und trägt wesentlich zur Termintreue und Qualität der Leistungserbringung bei.

9.1.1 IST-Zustand

Beispielsweise nach Eingang eines technischen Auftrags (z. B. Störung, Netzunterhalt oder Zählerwechsel) erfolgt die Bearbeitung meist direkt durch die Fachabteilung Netzbetrieb. Die Aufträge werden aktuell auf unterschiedlichen Wegen weitergeleitet, per Mail, telefonisch oder mündlich. Eine formale Erfassung oder zentrale Dokumentation erfolgt in vielen Fällen nicht oder nur teilweise.

Die Zuteilung an die ausführenden Mitarbeitenden geschieht häufig situativ, basierend auf Verfügbarkeit oder persönlicher Absprache. Rückmeldungen zur Ausführung (z. B. Dauer, Materialeinsatz, Erledigungsstatus) erfolgen in der Regel informell oder verspätet, wenn überhaupt. Eine direkte Verknüpfung zur ursprünglichen Anfrage fehlt oft, was die Nachvollziehbarkeit erschwert.

9.1.2 Herausforderungen

- Fehlende zentrale Übersicht über laufende technische Aufträge
- Keine einheitliche Zuweisung und Terminierung
- Rückmeldungen oft unvollständig oder zu spät
- Erschwerte Planung und Steuerung durch die Geschäftsführung
- Risiko von Medienbrüchen und Informationsverlust (z. B. bei Ferienvertretung)

9.1.3 Soll-Zustand (Optimierungsvorschlag)

Die Abwicklung technischer Aufträge soll künftig enger mit der strukturierten Auftragserfassung (vgl. Kapitel 8) verbunden werden. Nach Eingang eines Auftrags über das standardisierte Formular erfolgt die Weiterleitung an eine klar definierte Stelle innerhalb der technischen Abteilung. Diese Person übernimmt die Prüfung, Priorisierung und Zuweisung des Auftrags an die zuständige Fachkraft.

Zur systematischen Planung und Nachverfolgung wird der Einsatz eines einfachen digitalen Tools empfohlen. Als besonders geeignet erweist sich Microsoft Planner, das innerhalb des bestehenden Microsoft 365-Umgebung eingesetzt werden kann. Über Planner lassen sich Aufträge als Aufgaben erfassen, einzelnen Personen zuweisen und mit Status, Terminen und Kommentaren versehen. Die Geschäftsführung erhält dadurch jederzeit eine Übersicht über offene, laufende und abgeschlossene technische Aufträge.

Ein wesentlicher Vorteil liegt in den automatischen Benachrichtigungen: Wird ein Auftrag erstellt oder zugewiesen, erhalten die Beteiligten eine Mitteilung per E-Mail oder über Microsoft Teams. Statusänderungen und Kommentare sind für alle Beteiligten sichtbar, was den Informationsfluss verbessert und Rückfragen reduziert. Die strukturierte Ablage der Aufträge erfolgt parallel im zentralen Mandatsordner auf SharePoint, wo alle Informationen gemeinsam abgelegt und verknüpft sind.

Alternative Tools wie Microsoft Loop wurden ebenfalls geprüft. Loop eignet sich hervorragend für kreative, dynamische Zusammenarbeit, etwa in Workshops oder für Ideensammlungen. Für klar strukturierte Abläufe mit Zuweisung und Statusverfolgung ist jedoch Planner klar vorzuziehen.

Durch diese Kombination aus klaren Zuständigkeiten, zentraler Übersicht und digital unterstützter Planung entsteht ein durchgängiger, effizienter Ablauf, ohne aufwändige IT-Projekte oder zusätzliche Software anschaffen zu müssen.

9.1.4 Vergleich Microsoft Planner vs. Microsoft Loop für Auftragsabwicklung

Kriterium	Microsoft Planner	Microsoft Loop
Zielsetzung	Aufgabenverwaltung & Statusverfolgung	Flexible, kollaborative Inhaltserarbeitung
Strukturierung von Aufgaben	Klar definierte Aufgaben mit Status	Nur über selbst erstellte Strukturen
Zuweisung & Termine	integriert, direkt an Personen möglich	Nur indirekt via Kommentar o. Ä.
Benachrichtigungen	automatisch bei Zuweisung, Änderung	Nur eingeschränkt, teils manuell
Visualisierung / Kanban-Board	Vorhanden (Listen, Boards)	Nicht vorgesehen
Integration mit MS Teams	nahtlos integriert	Ebenfalls integriert, aber neuer
Eignung für technische Abwicklung	Sehr gut geeignet	Eher ungeeignet
Eignung für kreative Workshops	Nur bedingt	ideal für kreative Zusammenarbeit

Tabelle 15 Vergleich Microsoft Planner und Microsoft Loop für die technische Auftragsabwicklung

9.2 Rückmeldung und Zeiterfassung

Leistungserbringung & Zeiterfassung

- IST-Zustand
- Herausforderungen
- SOLL-Zustand (Optimierungsvorschlag)

Abbildung 9-3 Übersicht Leistungserbringung & Zeiterfassung

Eine saubere Rückmeldung und einfache Zeiterfassung sind zentral, damit im Alltag nichts untergeht. Wer hat was gemacht, wann und wie lange? Ohne klare Erfassung fehlt die Basis für Abrechnung, Controlling und Transparenz gegenüber dem Kunden.

Wenn diese Infos fehlen, gibt es Rückfragen, Verzögerungen oder unnötige Diskussionen. Deshalb ist es wichtig, dass die Rückmeldung einfach, schnell und verständlich sein soll, und zwar so, dass sie im Alltag auch wirklich funktioniert.

9.2.1 IST-Zustand

Nach der Ausführung eines technischen Auftrags erfolgt die Rückmeldung zur erbrachten Leistung uneinheitlich. Je nach Person wird der Aufwand oder die Leistung mündlich, per Mail oder gar nicht gemeldet. Eine systematische Verknüpfung mit der ursprünglichen Auftragserfassung besteht nicht.

Die Zeiterfassung bei der IBL erfolgt zwar intern, jedoch wird aktuell nur auf das allgemeine Konto des jeweiligen Mandats gebucht. Das bedeutet, dass weder ersichtlich ist, für welchen konkreten Auftrag der Aufwand entstanden ist, noch ob er innerhalb eines vereinbarten Kostenrahmens liegt. Die so gesammelten Stunden erscheinen später auf der Sammelrechnung des Mandats, ohne direkten Bezug zur konkreten Leistung, was für die Geschäftsführung wie auch für den Kunden wenig transparent und schwer nachvollziehbar ist.

9.2.2 Herausforderungen

- Keine projektbezogene Zeit- oder Leistungserfassung
- Fehlende Rückverfolgbarkeit einzelner Aufträge auf der Rechnung
- Erhöhter Erklärungs- und Abstimmungsbedarf mit Kunden
- Gefahr von Unstimmigkeiten bei der Abrechnung
- Keine systematische Kostenkontrolle bei grösseren Aufträgen

9.2.3 SOLL-Zustand (Optimierungsvorschlag)

Die Rückmeldung zu ausgeführten Arbeiten sowie die interne Zeiterfassung sollen zukünftig pro Auftrag strukturiert erfasst und nachvollziehbar dokumentiert werden. Ziel ist es, sowohl die Verrechnung als auch die Projektsteuerung transparenter zu gestalten, ohne die Mitarbeitenden mit zusätzlicher Bürokratie zu belasten.

Vorgeschlagene Massnahmen:

- Einführung eines digitalen Rückmeldeformulars mit folgenden Feldern:
 - Datum / Mitarbeitender
 - Auftrag/Fallnummer
 - gearbeitete Stunden
 - eingesetztes Material (optional)
 - kurze Beschreibung
- Bei grösseren Aufträgen: Erfassung als separates Projekt inkl. Kostendach (z. B. „Zählerumbau Gebiet XY“)
 - Definition einer Kostenlimite, die vom Geschäftsführer genehmigt wird
 - automatische Rückmeldung bei Überschreitung
- Verknüpfung mit der internen Zeiterfassung zur Plausibilisierung
- Monatsübersicht für den Geschäftsführer zur Kontrolle und Auswertung
- Optional: Anzeige des Fortschritts im Planner oder SharePoint-Statusboard

Diese Massnahmen erlauben es, Kosten von Anfang an mit einer klaren Erwartung zu verbinden, Missverständnisse bei der Abrechnung zu vermeiden und die Geschäftsführung in ihrer Rolle als Koordinationsstelle zu entlasten.



Abbildung 9-4 Logo der Firma ABACUS (ABACUS Research AG, 2024)¹

9.2.3.1 Geplanter Einsatz von Abacus zur Rückmeldung und Zeiterfassung

Aufbauend auf einem internen Austausch mit dem Zeiterfassungs- und Betriebsführungsteam wurde ein konkreter Vorschlag erarbeitet, wie sich die Rückmeldungen zu Aufträgen direkt im bestehenden ERP-System Abacus abbilden lassen. Die technischen und organisatorischen Voraussetzungen für eine mandatsbezogene, differenzierte Erfassung sind grundsätzlich vorhanden und sollen gezielt genutzt werden.

Neu sollen in Abacus spezifische Positionen für die wichtigsten Tätigkeitsbereiche hinterlegt werden. Mitarbeitende können ihre geleisteten Stunden künftig direkt pro Auftrag oder Tätigkeit erfassen, strukturiert und mit direktem Bezug zu den im Betriebsführungsvertrag geregelten Leistungen. Die Zuordnung erfolgt dabei mittels Mandatscode.

Ein zentraler Bestandteil des Konzepts ist zudem ein einfaches, aber wirkungsvolles Überwachungstool: Für grössere Aufträge kann ein Kostendach definiert werden. Die laufenden Rückmeldungen werden automatisch gegen dieses Budget gespiegelt. Eine farbliche Statusanzeige (z. B. mittels Ampelsystem) signalisiert, ob ein Auftrag noch im Rahmen liegt oder bereits vom geplanten Aufwand abweicht. Dadurch kann die Geschäftsführung frühzeitig eingreifen, was die Steuerung erheblich erleichtert.

Diese Lösung nutzt bestehende Systemlandschaften und benötigt keine zusätzliche Software. Gleichzeitig schafft sie eine transparente, nachvollziehbare und praxistaugliche Basis für die Leistungserfassung und Verrechnung, sowohl intern als auch gegenüber den Mandatskunden.

¹ ABACUS Research AG. (2024). ABACUS Logo. Abgerufen am 4. Mai 2025, von <https://www.abacus.ch>

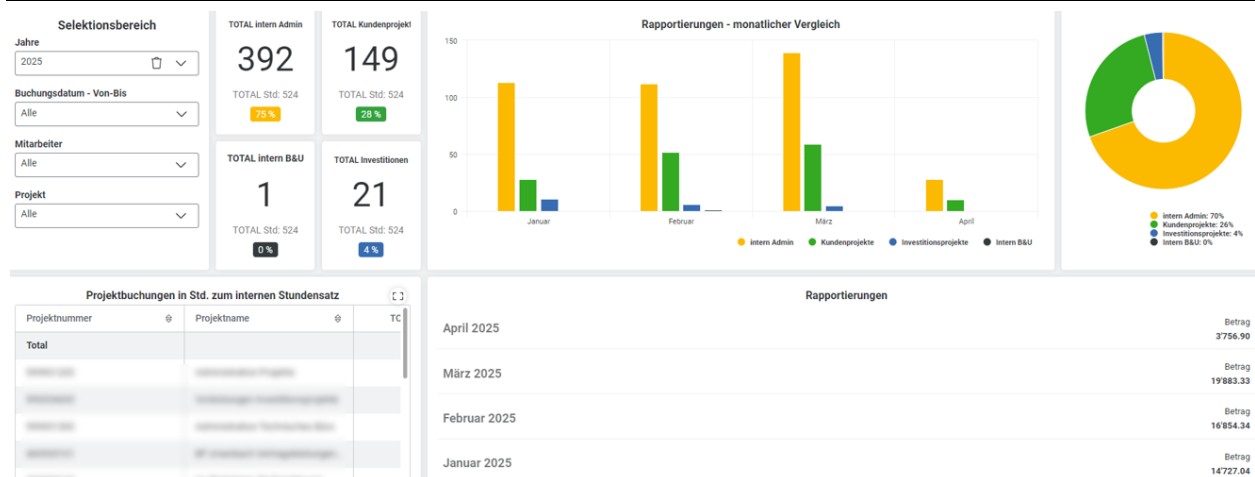


Abbildung 9-5 Dashboardübersicht der rapportierten Stunden und Projektaufwände in Abacus²

9.2.3.2 Zweck und Anwendungsbereich

Das System dient nicht nur der Bearbeitung grösserer Einzelprojekte, sondern vor allem der laufenden Überwachung von nach Aufwand verrechneten Positionen, wie sie typischerweise in den Betriebsführungsverträgen enthalten sind. Gerade bei solchen Leistungen ist es entscheidend, dass der geplante Aufwand aus dem Angebot nicht überschritten wird, sei es bei technischen Einsätzen, Abklärungen oder administrativen Aufgaben.

Durch die mandatsbezogene Zeiterfassung mit integriertem Kostendach kann bereits im Tagesgeschäft sichergestellt werden, dass die erbrachten Leistungen im vereinbarten Rahmen bleiben. Gleichzeitig steht die Funktionalität auch für grössere, klar abgegrenzte Projekte zur Verfügung, bei denen zusätzliche Transparenz und Nachvollziehbarkeit gewünscht ist.

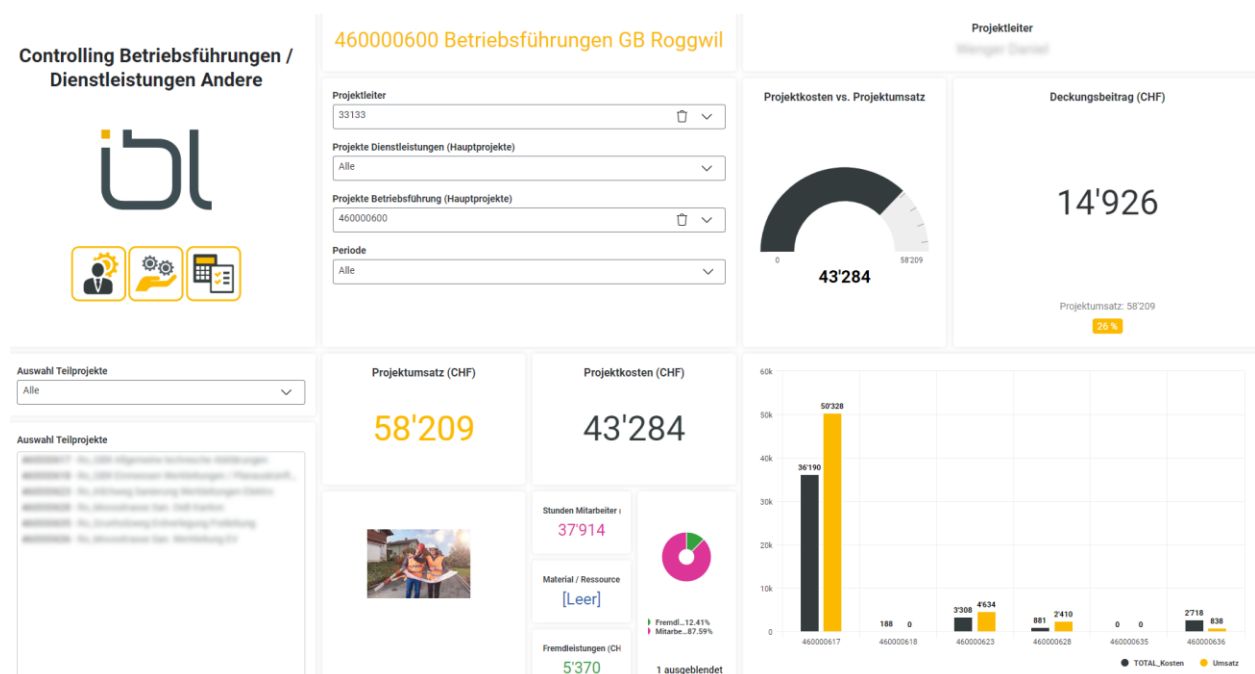


Abbildung 9-6 Beispielhafte Projektübersicht im Controlling-Dashboard von Abacus³

² IBL AG. (2025). Dashboard. Abgerufen am 10. Mai 2025, von IBL-Server intern

³ IBL AG. (2025). Dashboard. Abgerufen am 10. Mai 2025, von IBL-Server intern

9.3 Kommunikation und Statusverfolgung

Kommunikation & Statusverfolgung

- IST-Zustand
- SOLL-Zustand (Optimierungsvorschlag)

Abbildung 9-7 Übersicht
Kommunikation & Statusverfolgung

Eine transparente und verlässliche Kommunikation mit dem Mandatskunden ist ein zentraler Erfolgsfaktor in der Betriebsführung. Gerade bei nach Aufwand verrechneten Leistungen erwarten Kunden Nachvollziehbarkeit. Was wurde gemacht? Wann? Und durch wen? Usw. Fehlt diese Transparenz, führt das zu Rückfragen, Unsicherheit, und im schlimmsten Fall zu Unzufriedenheit und Vertrauensverlust. Aus Sicht der Geschäftsführung ist es daher entscheidend, dass der Informationsfluss zum Kunden strukturiert, zeitnah und konsistent erfolgt.

9.3.1 IST-Zustand

Heute erfolgt die Kommunikation mit den Mandatskunden oft situativ und personenbezogen. Je nach Anfrage oder Auftrag erhalten die Kunden Rückmeldungen von unterschiedlichen Mitarbeitenden, teilweise auch mit unterschiedlichem Informationsstand. Es gibt keine zentrale Informationsbasis, aus der ersichtlich wäre, welche Anfragen aktuell offen sind, welchen Status sie haben oder wer gerade daran arbeitet.

Konkrete Schwächen im heutigen Ablauf:

- Rückfragen landen mehrfach (z. B. beim Kundendienst und beim Geschäftsführer)
- Statusmeldungen sind nicht dokumentiert, sondern meist mündlich oder per E-Mail
- Keine strukturierte Übersicht, was beim Kunden offen, geplant oder erledigt ist
- Kommunikationsverlauf ist nicht nachvollziehbar (z. B. bei Ferienvertretung)

9.3.2 SOLL-Zustand (Optimierungsvorschlag)

Der Informationsfluss zum Mandatskunden soll künftig systematisiert und zentral gesteuert werden. Ziel ist es, eine durchgängige und transparente Kommunikation sicherzustellen, unabhängig davon, wer im Unternehmen gerade zuständig ist oder Rückfragen bearbeitet. Die Kunden sollen nachvollziehen können, in welchem Status sich ihre Anfrage befindet und welche Schritte als Nächstes folgen.

Kernelemente des neuen Ablaufs:

- Zentrale Statusführung über digitale Fallakte. Nach der Auftragserfassung wird jedem Auftrag eine eindeutige Fallnummer oder der dazugehörigen Aufgabe pro Mandat zugewiesen. Diese dient als Referenz in der Kommunikation und wird bei jeder Rückmeldung verwendet.
- Einführung eines Statussystems mit klaren Bearbeitungsphasen (z. B. „eingegangen“, „in Bearbeitung“, „erledigt“, „zurückgemeldet“). Der Status ist jederzeit einsehbar, z. B. für den Geschäftsführer über ein zentrales Dashboard.
- Standardisierte Rückmeldungen an den Kunden: Sobald ein Auftrag in Bearbeitung ist oder abgeschlossen wurde, erfolgt eine strukturierte Rückmeldung. Diese kann je nach Mandatskunde automatisiert (z. B. per E-Mail-Baustein) oder persönlich (z. B. durch den Geschäftsführer oder Kundendienst) erfolgen.
- Abbildung des Kommunikationsverlaufs im digitalen System: Alle Schritte, Kommentare und Rückfragen werden in der zentralen Fallakte dokumentiert, sodass auch bei Abwesenheiten oder Vertretungen jederzeit der Überblick erhalten bleibt.
- Verwendung von Microsoft Planner als internes Koordinationswerkzeug: Hier werden alle Aufträge mit Verantwortlichkeiten, Terminen und Kommentaren geführt. Über integrierte Benachrichtigungen (E-Mail oder Teams) bleiben alle Beteiligten informiert.

Beispielhafte Visualisierung:

Ein internes Dashboard zeigt dem Geschäftsführer alle offenen Fälle mit Priorität, aktuellem Bearbeitungsstand und verantwortlicher Stelle. Dieses Dashboard kann zusätzlich exportiert und dem Kunden (z. B. monatlich) in Form eines Kurzberichts zur Verfügung gestellt werden.

Vorteile:

- Klare und konsistente Kommunikation mit dem Kunden
- Vermeidung von mehrfachen Rückfragen und widersprüchlichen Auskünften
- Entlastung der Geschäftsführung durch strukturierte Informationslage
- Professioneller Auftritt gegenüber dem Kunden mit höherer Zufriedenheit

9.3.2.1 Digitale Umsetzung mit Microsoft Planner

Zur konkreten Umsetzung der Statusverfolgung und internen Abstimmung bietet sich Microsoft Planner als praxistaugliches Tool an. In der bestehenden Microsoft-365-Umgebung kann ohne zusätzliche Software eine digitale Aufgabenverwaltung aufgebaut werden. Dabei wird jede Kundenanfrage oder jeder Auftrag als eigene Aufgabe erfasst und durch definierte Phasen geführt, von der Aufnahme über Planung und Ausführung bis zur Dokumentation.

Die Aufgaben können Verantwortlichen zugewiesen, mit Terminen versehen und kommentiert werden. Der jeweilige Status ist für alle Beteiligten sichtbar. Insbesondere die Geschäftsführung erhält so eine Übersicht über alle laufenden Mandatsaufträge, offene Punkte und nächste Schritte. Über integrierte Benachrichtigungen bleiben alle Beteiligten stets informiert, auch bei Änderungen oder Rückmeldungen.

Die untenstehende beispielhafte Darstellung zeigt, wie die einzelnen Aufträge bzw. Teilprozesse in einem digitalen Projektboard abgebildet werden können. Die Aufgaben werden entlang definierter Prozessphasen (z. B. Projektvorbereitung, Bewilligungen, Ausführung etc.) angeordnet und lassen sich jeweils mit Verantwortlichkeiten, Terminen und Kommentaren versehen.

Ziel dieser Lösung ist es, den gesamten Auftragsverlauf visuell und nachvollziehbar abzubilden, von der ersten Anfrage bis zur Dokumentation. Gleichzeitig unterstützt die Häkchenfunktion (Checklisten/Status) das strukturierte Abarbeiten, wodurch sowohl Übersicht als auch Verbindlichkeit gesteigert werden. Die Geschäftsführung kann den Bearbeitungsstand laufend nachvollziehen, ohne ständig Rückfragen stellen zu müssen.

The screenshot displays a Microsoft Planner board titled "Diplomarbeit - Projektumsetzung". The board is organized into six columns representing different project phases:

- Aufgabe:** Contains a list of tasks with checkboxes and a "Wichtig" (Important) label. Tasks include "Noch offen: Termin für Werkstattbesichtigung", "Anfrage bei Tiefbauamt: Bewilligung erforderlich?", "Formular ausgefüllt", "Kosten geklärt", "Abklärung: Wer ist für Kundeninfo zuständig?", and "Offene Punkte & Abklärungen".
- Projektvorbereitung:** Contains tasks like "Grob-schätzung Kosten & Dauer" (due 03.05.), "Projekt im Planner erstellen", "Eriedigt von Stämpfli Patrick am ...", "Interne Projektfreigabe einholen", "Info an betroffene Kunden vorbereiten", and "Eriedigt von Stämpfli Patrick am ...".
- Planung & Bewilligung:** Contains tasks like "Leitungskataster & Pläne prüfen" (due 05.05.), "Baugesuch einreichen (falls nötig)" (due 07.05.), "Bewilligungen (z.B. Gemeinde, Werke) einholen" (due 07.05.), and "Unternehmer-Offerten einholen und vergleichen" (due 11.05.).
- Material & Ressourcen:** Contains tasks like "Materialbedarf ermitteln (Kabel, Muffen etc.)" (due 15.05.), "Lagerbestände prüfen" (due 14.05.), "Bestellung bei Lieferant auslösen" (due 13.05.), and "Personal einplanen (eigene MA oder externe)" (due 12.05.).
- Ausführung:** Contains tasks like "Bauplatz sichern / Verkehr regeln" (due 26.05.), "Kabel auswechseln" (due 23.05.), "Muffen setzen & Prüfung" (due 20.05.), "Inbetriebnahme & Kontrolle" (due 19.05.), and "Kundeninformation (z.B. Stromunterbruch)" (due 16.05.).
- Abschluss & Dokumentation:** Contains tasks like "Schlusskontrolle durchführen" (due 31.05.), "Revisionsunterlagen erfassen (GIS)" (due 29.05.), "Abrechnung erstellen" (due 28.05.), "Abschlussrapport versenden" (due 28.05.), and "Lessons Learned festhalten" (due 27.05.).

Each task card includes a checkbox, a due date, and an assignee icon. The board also features a search bar, a filter dropdown, and a "Freigeben" (Release) button.

Abbildung 9-8 Beispielhafte Darstellung eines digitalen Projektboards zur Auftragsbearbeitung mit Microsoft Planner

Alternative Darstellung für einfache Anfragen:

Für weniger komplexe Abläufe wie z. B. Kundenanfragen im Zusammenhang mit ZEV (Zusammenschluss zum Eigenverbrauch) Meldungen oder technischen Abklärungen kann ein vereinfachtes Kanban-Board eingesetzt werden. In Microsoft Planner lassen sich die Aufgaben dabei übersichtlich von links nach rechts verschieben, vom Eingang über die Bearbeitung bis hin zum Abschluss.

Vorteile dieser Methode:

- **Intuitiver Ablauf:** Jede Aufgabe durchläuft definierte Stationen und kann einfach per Drag & Drop verschoben werden.
- **Klare Sicht auf den Status:** Auf einen Blick ist ersichtlich, wie viele Aufgaben sich in welcher Bearbeitungsstufe befinden.
- **Geringer Koordinationsaufwand:** Ideal für kleinere Projektteams oder Einzelpersonen mit Koordinationsverantwortung.
- **Visualisierung von Priorität und Fortschritt:** Labels, Farben und Fortschrittsanzeigen ermöglichen eine einfache Bewertung und Steuerung.

Diese Arbeitsweise basiert auf dem Kanban-Prinzip und ist besonders geeignet für die kontinuierliche Bearbeitung standardisierter Anfragen. Sie kann auch mit einer Rasterdarstellung kombiniert werden (siehe nächste Abbildung), welche zusätzliche Details wie Fälligkeitsdaten, Zuweisung oder Priorität auflistet.

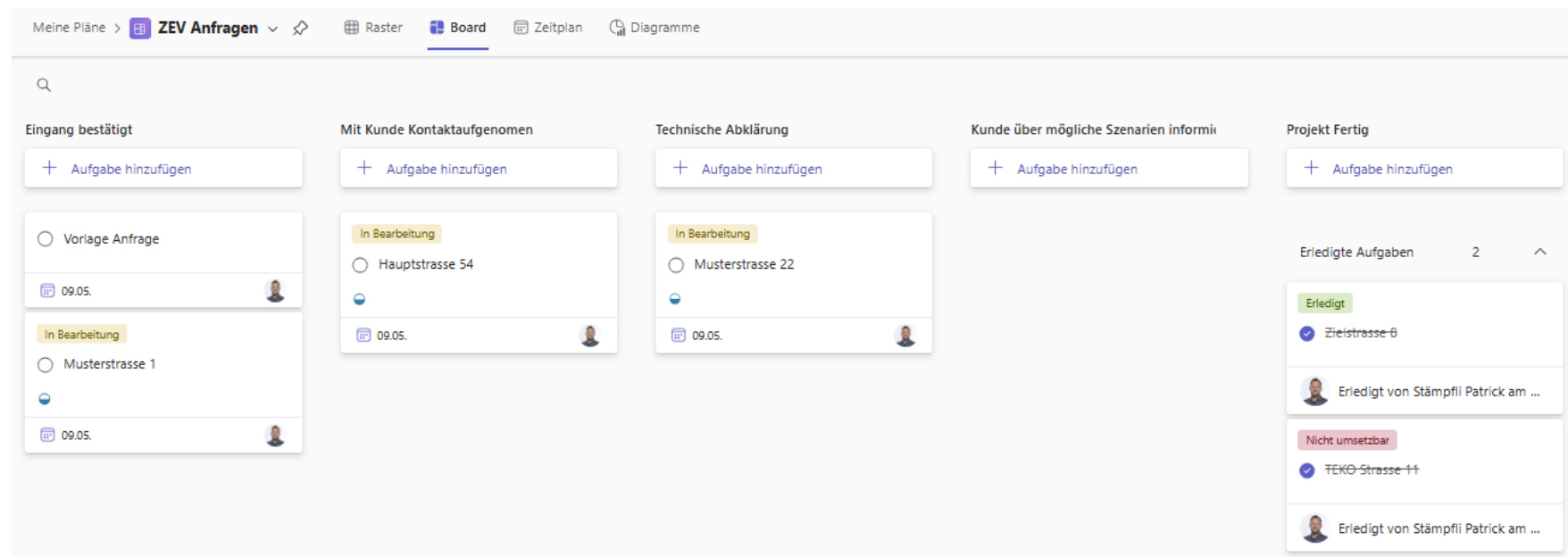


Abbildung 9-9 Vereinfachtes Kanban-Board für standardisierte Kundenanfragen

Meine Pläne > **ZEV Anfragen**  **Raster**  Board  Zeitplan  Diagramme

🔍

	Aufgabenname ▾	Zuweisung ▾	Startdatum ▾	Fälligkeitsdatum ▾	Bucket ▾	Fortschritt ▾	Priorität ▾	Bezeichnungen
✓	Musterstrasse 1  	 Stämpfli Patric	1.5.2025	9.5.2025	Eingang bestätigt	 In Bearbeitung	• Mittel	In Bearbeitung ✕
○	Vorlage Anfrage	 Stämpfli Patric	1.5.2025	9.5.2025	Eingang bestätigt	 Nicht begunn	• Mittel	Bezeichnung hinzufügen
○	Musterstrasse 22	 Stämpfli Patric	1.5.2025	9.5.2025	Technische Abklär	 In Bearbeitung	• Mittel	In Bearbeitung ✕
○	Hauptstrasse 54	 Stämpfli Patric	1.5.2025	9.5.2025	Mit Kunde Kontak	 In Bearbeitung	• Mittel	In Bearbeitung ✕
✓	Zielstrasse 6	 Stämpfli Patric	1.5.2025	9.5.2025	Projekt Fertig	 Abgeschlosse	• Mittel	Erledigt ✕
✓	TEKO-Strasse 11	 Stämpfli Patric	1.4.2025	9.4.2025	Projekt Fertig	 Abgeschlosse	• Mittel	Nicht umsetzbar ✕

Abbildung 9-10 Rasterdarstellung mit Detailinformationen zu Aufgabenstatus und Priorität

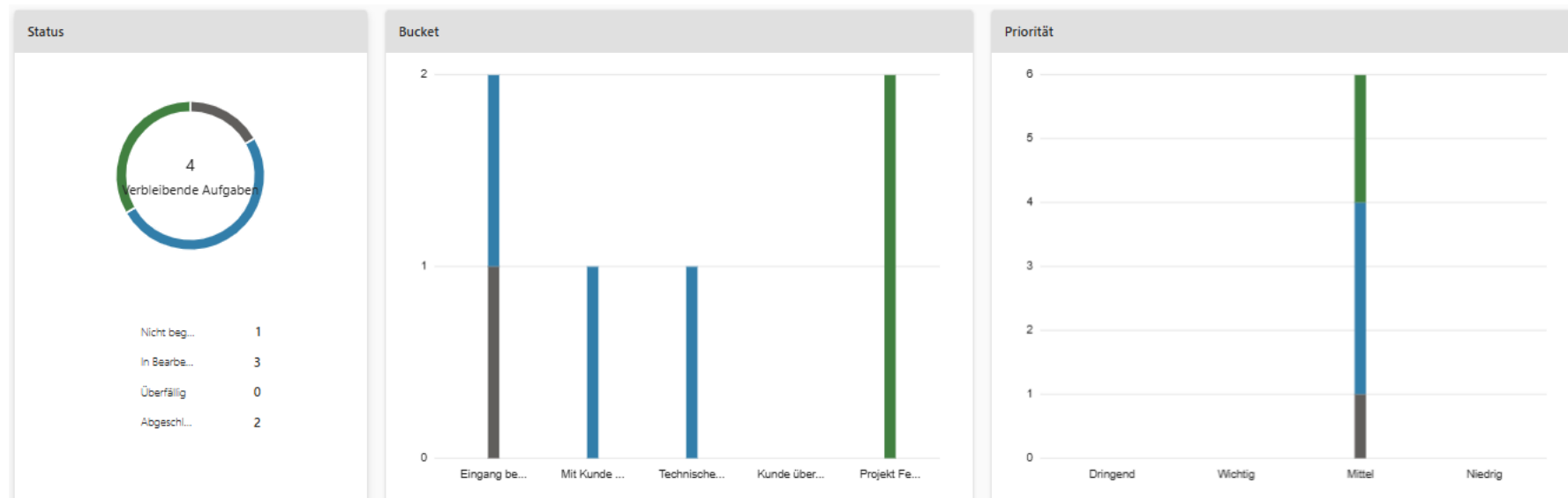


Abbildung 9-11 automatisch generierte Statistikauswertung eines Planner-Boards nach Status, Bearbeitungsstufe (Bucket) und Priorität

9.4 Ergebnissicherung

Ergebnissicherung

- IST-Zustand
- Herausforderungen
- SOLL-Zustand
(Optimierungsvorschlag)

Abbildung 9-12 Übersicht
Ergebnissicherung

Eine gute Umsetzung bringt nur dann etwas, wenn sie auch sauber dokumentiert und überprüft wird. Damit das Ergebnis nicht nur auf dem Papier stimmt, braucht es klare Verantwortlichkeiten, nachvollziehbare Rückmeldungen und eine saubere Ablage.

Fehlt diese Sicherung, droht der Überblick verloren zu gehen, und mit ihm auch die Nachvollziehbarkeit gegenüber Kunden oder intern. Ziel ist, dass alle relevanten Infos zentral abgelegt und der aktuelle Stand jederzeit nachvollziehbar ist, einfach, schlank und praxistauglich.

9.4.1 IST – Zustand

Aktuell erfolgt die Ergebnissicherung meist informell und dezentral. Rückmeldungen zur Qualität oder zum Stand der ausgeführten Arbeiten werden unterschiedlich gehandhabt, teilweise gar nicht, teilweise nur mündlich oder per E-Mail. Eine dokumentierte, nachvollziehbare Bestätigung über den Abschluss eines Auftrags fehlt in vielen Fällen. Auch die Kommunikation an den Kundendienst oder die Geschäftsführung ist uneinheitlich. Dadurch geht wertvolles Wissen über wiederkehrende Probleme oder Optimierungspotenziale verloren.

9.4.2 Herausforderungen

- Kein verbindlicher Abschluss- oder Kontrollprozess nach der Leistungserbringung
- Rückmeldungen und Erkenntnisse werden nicht systematisch dokumentiert
- Qualitätsmängel oder Unklarheiten werden oft erst bei der Abrechnung oder auf Kundenrückfrage sichtbar
- Wenig Transparenz gegenüber dem Kunden und innerhalb des Mandatsteams

9.4.3 SOLL-Zustand (Optimierungsvorschlag)

Die Ergebnissicherung soll künftig als fester Prozessschritt definiert und dokumentiert werden. Nach der technischen Ausführung wird eine kurze Abschlussprüfung durchgeführt, je nach Art des Auftrags durch den Mitarbeitenden selbst, einen Teamleiter oder eine koordinierende Stelle. Die Ergebnisse werden in einem strukturierten Rückmeldeformular oder direkt im digitalen Projekttool (z. B. Microsoft Planner, SharePoint oder Abacus) erfasst.

Wesentliche Bestandteile der Ergebnissicherung:

- Kurze Rückmeldung zum Ergebnis (z. B. vollständig erledigt, mit Einschränkungen, Nacharbeit nötig)
- Hinweise zu offenen Fragen oder Problemen
- Statusupdate im Projekttool (z. B. Task als „erledigt“ markieren, Kommentar ergänzen)
- Benachrichtigung an zuständige Stellen (z. B. Kundendienst für Kommunikation mit Mandat, Geschäftsführung für Monitoring)

Optional kann bei grösseren oder kritischen Aufträgen eine gezielte Qualitätskontrolle durch eine zweite Person vorgesehen werden („Vier-Augen-Prinzip“).

9.5 Abrechnung / Verrechnung

Abrechnung & Verrechnung

- IST-Zustand
- Herausforderungen
- SOLL-Zustand (Optimierungsvorschlag)

Abbildung 9-13 Übersicht
Abrechnung & Verrechnung

Die Abrechnung bzw. Verrechnung bildet den Abschluss des Dienstleistungsprozesses. Hier werden die rapportierten Zeiten, Materialien und Fremdleistungen zusammengeführt und an den Kunden fakturiert. Der Fokus liegt auf der korrekten Abbildung der erbrachten Leistungen sowie auf einer klar strukturierten und nachvollziehbaren Rechnungsstellung.

9.5.1 IST-Zustand

Die Abrechnung soll künftig vollständig über das ERP-System Abacus erfolgen. Die Mitarbeitenden werden ihre Stunden und eingesetzten Materialien direkt auf das jeweilige Projekt oder die entsprechende Auftragsnummer rapportieren. Diese Daten sollen anschliessend in die Rechnungsstellung einfließen und eine transparente und nachvollziehbare Verrechnung ermöglichen.

Prozessablauf der Abrechnung:

1. Zeiterfassung und Materialerfassung direkt im ERP-System Abacus.
2. Rechnungsstellung: Die gesammelten Daten werden in eine Gesamtrechnung überführt.
3. Beiblatt mit Detailübersicht: Zusätzlich zur Gesamtrechnung wird ein Beiblatt mit detaillierten Angaben (z. B. Stunden pro Auftrag, Materialeinsatz) erstellt.
4. Freigabe per Skribble: Die Rechnung und die Detailübersicht werden digital zur Unterzeichnung an den Geschäftsführer und eine zeichnungsberechtigte Person des Mandats weitergeleitet.



Abbildung 9-14 Ablauf der Abrechnung und Verrechnung in vier Phasen

9.5.2 Optimierungsvorschlag – Ergänzung einer Kontrollinstanz

Um die Qualität der Abrechnung weiter zu verbessern und potenzielle Fehler oder Unstimmigkeiten frühzeitig zu erkennen, wird eine zusätzliche Kontrollinstanz vorgeschlagen:

Neue Rolle: Kontrolle durch Projektleiter / Geschäftsführer:

Vor der Rechnungsstellung erfolgt eine Überprüfung durch den jeweiligen Projektleiter oder Geschäftsführer. Dabei werden insbesondere folgende Punkte geprüft:

- Vollständigkeit der erfassten Stunden und Materialien
- Einhaltung des definierten Kostendachs (sofern vorhanden)
- Plausibilität der rapportierten Zeiten im Vergleich zur ursprünglich erfassten Auftragsspezifikation

Dokumentation der Kontrolle:

Die durchgeführte Kontrolle wird im Abacus als Kontrollvermerk hinterlegt, um spätere Nachfragen oder Unstimmigkeiten nachvollziehbar zu dokumentieren.

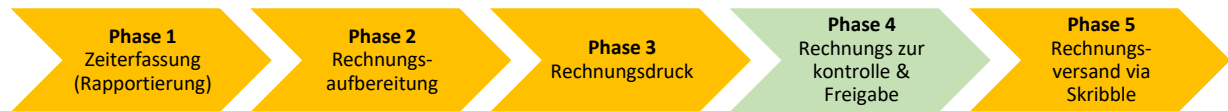


Abbildung 9-15 Optimierungsvorschlag, Erweiterung des Abrechnungsprozesses

9.5.3 Fazit und Nutzen

Durch die Einführung der zusätzlichen Kontrollinstanz wird die Abrechnung nicht nur qualitativ abgesichert, sondern auch gezielt auf die Einhaltung der kalkulierten Aufwände ausgerichtet. Dies reduziert das Risiko von nachträglichen Korrekturen, vermeidet Unstimmigkeiten mit dem Mandatskunden und stärkt die Transparenz der Leistungserbringung.

9.6 Abschluss & Dokumentation

Abschluss & Dokumentation

- IST-Zustand
- Herausforderungen
- SOLL-Zustand (Opt. Vorsch.)
- Vorteile

Abbildung 9-16 Übersicht
Abschluss & Dokumentation

Der Abschluss eines Auftrags bzw. Projekts markiert nicht nur das Ende der operativen Leistungserbringung, sondern stellt auch sicher, dass sämtliche relevanten Informationen vollständig erfasst und dokumentiert sind. Eine strukturierte Abschlussdokumentation bildet die Grundlage für spätere Auswertungen, Nachfragen oder Reklamationen und dient gleichzeitig als Basis für die interne Nachverfolgung und Prozessverbesserung.

9.6.1 IST-Zustand

Aktuell erfolgt die Dokumentation des Projektabschlusses je nach Mandat und Auftrag sehr unterschiedlich. In vielen Fällen werden die erbrachten Leistungen lediglich mündlich oder per E-Mail rückgemeldet, eine strukturierte Erfassung oder Archivierung in einem zentralen System findet kaum statt. Einheitliche Vorlagen oder Checklisten zur Sicherstellung der Vollständigkeit der Dokumentation sind nicht definiert. Die Unterlagen verbleiben in persönlichen Ablagen oder in den jeweiligen Projektordnern ohne zentrale Struktur.

9.6.2 Herausforderungen

- Fehlende zentrale Ablage aller Abschlussdokumente (z. B. Rapportformulare, Checklisten, Abnahmeprotokolle)
- Kein standardisierter Abschlussbericht, erschwert die Nachvollziehbarkeit bei späteren Anfragen
- Kein systematisches Feedback zur Qualität der erbrachten Leistungen
- Unklare Zuständigkeiten für die Archivierung und Dokumentation

9.6.3 SOLL-Zustand (Optimierungsvorschlag)

Die Abschlussphase soll künftig als eigenständiger Prozessschritt definiert und standardisiert werden. Ziel ist es, die Nachvollziehbarkeit und Qualität der Dienstleistung zu gewährleisten und gleichzeitig eine solide Datenbasis für künftige Optimierungen zu schaffen.

Empfohlene Massnahmen:

1. Erstellung einer einheitlichen Checkliste für alle relevanten Abschlussdokumente:
 - Rapportformular (geleistete Stunden, Material, Besonderheiten)
 - Abnahmeprotokoll (bei technischen Einsätzen)
 - Kurze Abschlussnotiz für den Kunden (z. B. „Auftrag erledigt, Rückfragen an ...“)
2. Zentrale Ablage im SharePoint-Ordner:
 - Jeder Auftrag wird durch die Projektleitung oder den Geschäftsführer im Mandatsordner abgelegt.
 - Strukturierte Ordnerhierarchie nach Auftrag/Fallnummer, Projekttyp, Abschlussdatum.
3. Feedbackschleife & Lessons Learned:
 - Kurze Rückmeldung an den Projektleiter oder die Geschäftsführung zu Auffälligkeiten, Verbesserungspotenzial oder besonders gut verlaufenen Prozessen.
4. Verknüpfung mit der Abrechnung:

- Übernahme der Abschlussdokumente in die Abrechnungsvorlage (z. B. Abnahmeprotokoll als Anlage zur Rechnung).

9.6.4 Vorteile der strukturierten Abschlussdokumentation

- Einheitliche Nachvollziehbarkeit aller Aufträge und Projekte
- Bessere Grundlage für Reklamationsbearbeitung und Nachfragen
- Grundlage für künftige Angebotskalkulationen (z. B. realer Aufwand vs. kalkulierter Aufwand)
- Förderung des internen Wissensmanagements durch Feedback- und Lessons-Learned-Schleifen

9.7 Mangelmanagement

Mängelprüfung & Rückmeldung

- IST-Zustand
- Herausforderungen
- SOLL-Zustand (Opt. Vorsch.)
- Zweck & Anwendungsbereich

Abbildung 9-17 Übersicht Mängelprüfung & Rückmeldung

Mängelmanagement und die anschliessende Rückmeldung sind entscheidende Schritte, um die Qualität der erbrachten Leistungen sicherzustellen und notwendige Korrekturmassnahmen zeitnah einzuleiten. Gerade in der Dienstleistungserbringung, die nach Aufwand abgerechnet wird, ist eine strukturierte Erfassung und Bearbeitung von Mängeln essenziell, um Wiederholungen zu vermeiden und Kostenkontrolle zu gewährleisten.

9.7.1 IST-Zustand

Aktuell wird das Mängelmanagement bei der IBL uneinheitlich gehandhabt. Während technische Mängel meist direkt durch den Netzbetrieb bearbeitet und dokumentiert werden, erfolgt die Rückmeldung über administrative Mängel oft informell, per E-Mail, Telefon oder mündlich.

- **Technische Abteilung:** Mängel werden oft direkt von der ausführenden Fachkraft kommuniziert, jedoch ohne einheitliches System zur Nachverfolgung.
- **Kundendienst:** Kundenrückmeldungen erfolgen meist über E-Mail oder Telefon, ohne systematische Erfassung in einem zentralen Tool.
- **Geschäftsführung:** Der Geschäftsführer erhält Mängelrückmeldungen teils durch Rückfragen des Kunden, teils durch Informationen aus dem Netzbetrieb. Eine zentrale Übersicht fehlt.

Konkrete Schwächen im aktuellen Ablauf:

- Fehlende zentrale Erfassung von Mängeln.
- Keine einheitliche Zuständigkeit für die Bearbeitung von Mängeln.
- Unklare Rückmeldestruktur an den Kunden.
- Keine automatische Erinnerung bei unbehandelten Mängeln.
- Fehlende Dokumentation zur Nachverfolgung und Analyse.

9.7.2 Herausforderungen

- Intransparente Bearbeitung: Mängel werden nicht zentral erfasst, was zu Informationsverlust und unklaren Zuständigkeiten führt.
- Fehlende Priorisierung: Es gibt keine festgelegten Eskalationsstufen, um Mängel nach Dringlichkeit oder Risiko einzuordnen.
- Mangelnde Nachvollziehbarkeit: Informationen über bearbeitete oder noch offene Mängel sind dezentral und nicht systematisch dokumentiert.
- Zeitverzug: Verzögerungen bei der Bearbeitung von Mängeln führen zu erhöhtem Koordinationsaufwand und Unzufriedenheit bei den Kunden.

9.7.3 SOLL-Zustand (Optimierungsvorschlag)

Um die Bearbeitung von Mängeln zu vereinheitlichen und systematisieren, wird eine zentrale Erfassung und Nachverfolgung vorgeschlagen.

Vorgeschlagene Massnahmen:

Einführung eines digitalen Mängelmanagement-Tools:

- Zentrale Erfassung aller Mängel in einem digitalen System (z. B. Planner, Abacus oder SharePoint).
- Jeder Mangel erhält eine eindeutige ID-Nummer zur Nachverfolgung.
- Automatische Zuordnung an die zuständige Fachabteilung.
- Priorisierung nach Dringlichkeit und Aufwand

(z. B. Ampelsystem: Grün = geringes Risiko, Gelb = mittleres Risiko, Rot = hohes Risiko).

Definierte Eskalationsstufen:

- Eskalation nach festgelegten Fristen, z. B.:
 - 1 Tag: Mangel wird erfasst.
 - 3 Tage: Rückmeldung der Fachabteilung erforderlich.
 - 7 Tage: Eskalation an Geschäftsführer bei unbehandeltem Mangel.

Regelmässige Statusberichte:

- Wöchentliche Übersicht der offenen, bearbeiteten und abgeschlossenen Mängel.
- Visualisierung über Dashboard mit Filterfunktion (z. B. nach Mandat, Fachabteilung, Priorität).

Kommunikation und Rückmeldung:

- Automatische Rückmeldung an den Kunden, sobald ein Mangel behoben wurde.
- Dokumentation der Massnahmen im System und Verknüpfung mit der entsprechenden Auftragserfassung.

9.7.4 Zweck und Anwendungsbereich

Das Mängelmanagement ist nicht nur für die technische Abteilung relevant, sondern umfasst sämtliche Dienstleistungsprozesse, in denen nach Aufwand abgerechnet wird. Die Einführung eines strukturierten Systems ermöglicht es, Mängel gezielt zu überwachen, wiederkehrende Probleme zu identifizieren und den Informationsfluss zwischen Technik, Kundendienst und Geschäftsführung zu verbessern.

9.8 Nachbearbeitung & Qualitätskontrolle

Nachbearbeitung & Qualitätskontrolle

- IST-Zustand
- Herausforderungen
- SOLL-Zustand (Optimierungsvorschlag)

Abbildung 9-18 Übersicht Nachbearbeitung & Qualitätskontrolle

Die Nachbearbeitung und Qualitätskontrolle sind wesentliche Bestandteile eines strukturierten Dienstleistungsprozesses. Sie gewährleisten, dass abgeschlossene Aufträge nicht nur formal beendet, sondern auch qualitativ bewertet und dokumentiert werden. Dies schafft eine Grundlage für kontinuierliche Verbesserungen und sichert langfristig die Qualität der Leistungserbringung.

9.8.1 IST-Zustand

Aktuell erfolgt die Nachbearbeitung von Aufträgen nur unstrukturiert und meist auf Initiative einzelner Mitarbeitender. Es gibt keine festgelegten Verfahren zur Qualitätskontrolle oder zur Dokumentation von Lessons Learned.

- **Technische Abteilung:**
Rückmeldungen über aufgetretene Probleme oder Verbesserungsvorschläge werden meist informell übermittelt, beispielsweise im persönlichen Gespräch oder per E-Mail.
- **Kundendienst:**
Kundenfeedback wird nicht systematisch erfasst. Eine Auswertung oder Nachverfolgung erfolgt nur in Ausnahmefällen.
- **Geschäftsführung:**
Die Analyse abgeschlossener Aufträge hinsichtlich der Zielerreichung und des Aufwands findet in der Regel nicht statt.

Konkrete Schwächen im aktuellen Ablauf:

- Fehlende einheitliche Struktur zur Nachbearbeitung.
- Kein festgelegtes Verfahren zur Dokumentation von Lessons Learned.
- Potenzial zur Optimierung wird oft nicht erkannt und bleibt ungenutzt.
- Keine zentrale Erfassung der Erkenntnisse zur späteren Auswertung.

9.8.2 Herausforderungen

- Verlust von wertvollen Erkenntnissen: Ohne eine strukturierte Nachbearbeitung bleiben wichtige Informationen ungenutzt.
- Fehlende Transparenz über wiederkehrende Probleme: Wenn Probleme nicht dokumentiert werden, können diese im nächsten Projekt erneut auftreten.
- Mangelnde Grundlage für zukünftige Prozessoptimierungen: Ohne Lessons Learned fehlen konkrete Anhaltspunkte zur Weiterentwicklung der Prozesse.

9.9 SOLL-Zustand (Optimierungsvorschlag)

Um die Nachbearbeitung und Qualitätskontrolle gezielt zu steuern, wird die Einführung eines einheitlichen Prozesses zur strukturierten Erfassung und Auswertung von Lessons Learned vorgeschlagen.

Vorgeschlagene Massnahmen:

Einführung eines digitalen Nachbearbeitungsformulars:

- Erfassung der wesentlichen Erkenntnisse pro abgeschlossenem Auftrag.
- Identifikation von Problemen und deren Ursachen.
- Festhalten von Verbesserungsvorschlägen und potenziellen Optimierungsmassnahmen.
- Zentrale Ablage in einer SharePoint- oder Abacus-Datenbank.

Regelmässige Nachbearbeitungsgespräche:

- Durchführung eines kurzen Feedback-Meetings nach Abschluss relevanter Projekte.
- Teilnahme der beteiligten Abteilungen (Technik, Kundendienst, Geschäftsführung).
- Fokus auf Verbesserungspotenzial und Lessons Learned.

Einführung einer Qualitätskontroll-Checkliste:

- Überprüfung, ob alle im Auftrag spezifizierten Leistungen vollständig und korrekt erbracht wurden.
- Kontrolle durch den Projektleiter oder Geschäftsführer.
- Dokumentation der Ergebnisse zur späteren Auswertung.

Automatisiertes Reporting über Abacus:

- Darstellung abgeschlossener Aufträge inkl. Aufwand und Abweichungen vom geplanten Kostendach.
- Visualisierung als Dashboard für die Geschäftsführung, um frühzeitig Verbesserungspotenzial zu erkennen.

9.10 Fazit zur Optimierung der Prozesse in der Leistungserbringung

Aus meiner Sicht zeigt Kapitel 9 klar auf, wo in der Leistungserbringung noch Luft nach oben ist. Die Prozesse sind teils wenig strukturiert und nicht konsequent dokumentiert, was die Nachvollziehbarkeit erschwert. Daher habe ich in diesem Kapitel bewusst darauf gesetzt, praxistaugliche Optimierungsvorschläge zu formulieren, anstatt jeden Prozessschritt bis ins letzte Detail zu analysieren.

Mir war wichtig, keine abstrakten Theorien zu präsentieren, sondern greifbare Ansätze wie Microsoft Planner oder Abacus, die sich in der Praxis leicht umsetzen lassen. Dabei ist mir aber auch bewusst, dass die Einführung solcher Tools nicht von heute auf morgen gelingt, vor allem, wenn es an klaren Zuständigkeiten und Schulungskonzepten fehlt. Diese Aspekte könnten in der weiteren Umsetzung noch vertieft werden.

Ein weiteres Augenmerk lag auf der Ergebnissicherung und Nachbearbeitung. Hier habe ich gezielt Vorschläge für Checklisten und Feedbackschleifen eingebracht, um eine einheitliche Vorgehensweise zu etablieren. Allerdings steht und fällt das Ganze mit der konsequenten Anwendung, und genau hier sehe ich ein Risiko. Die besten Tools und Abläufe nützen nichts, wenn sie nicht gelebt werden.

Insgesamt sehe ich Kapitel 9 als wichtigen Schritt, um die Prozesse transparenter und strukturierter zu gestalten. Dennoch bleiben Fragen offen: Wie sieht der konkrete Plan für die Implementierung aus? Wer übernimmt die Verantwortung? Und wie lässt sich sicherstellen, dass die neuen Abläufe wirklich greifen? Diese Fragen müssen im weiteren Verlauf noch beantwortet werden, um die vorgeschlagenen Massnahmen nachhaltig umzusetzen.

10 Projektabschluss

Der Projektabschluss bildet den finalen Schritt in der Diplomarbeit und dient dazu, die Resultate zusammenzufassen, kritisch zu reflektieren und Lehren für zukünftige Projekte zu ziehen. Dabei stehen die Projektüberwachung, die Evaluation der Zielerreichung, eine umfassende Reflexion des Projektverlaufs sowie die Ableitung von Lessons Learnt und Ausblicken im Fokus.

10.1 Projektüberwachung

In der Projektüberwachung wurden, die im Projektplan definierten, Meilensteine und Arbeitspakete kontinuierlich verfolgt. Dabei konnten die wesentlichen Termine grundsätzlich eingehalten werden. Allerdings traten in einigen Phasen Verzögerungen auf, insbesondere bei der Datenerhebung für die Optimierung der Auftragserfassung. Diese Verzögerungen sind vor allem auf die fehlende Verfügbarkeit einzelner Fachpersonen sowie auf technische Herausforderungen bei der Datenintegration zurückzuführen. Für zukünftige Projekte lässt sich festhalten, dass eine frühzeitige Einbindung aller relevanten Stakeholder sowie die Schaffung von Pufferzeiten im Projektplan sinnvoll wären. Zudem hat sich gezeigt, dass klare Kommunikationswege und eine strukturierte Aufgabenverteilung wesentlich zur Einhaltung der Termine beitragen.

10.1.1 Projektstrukturplan SOLL / IST

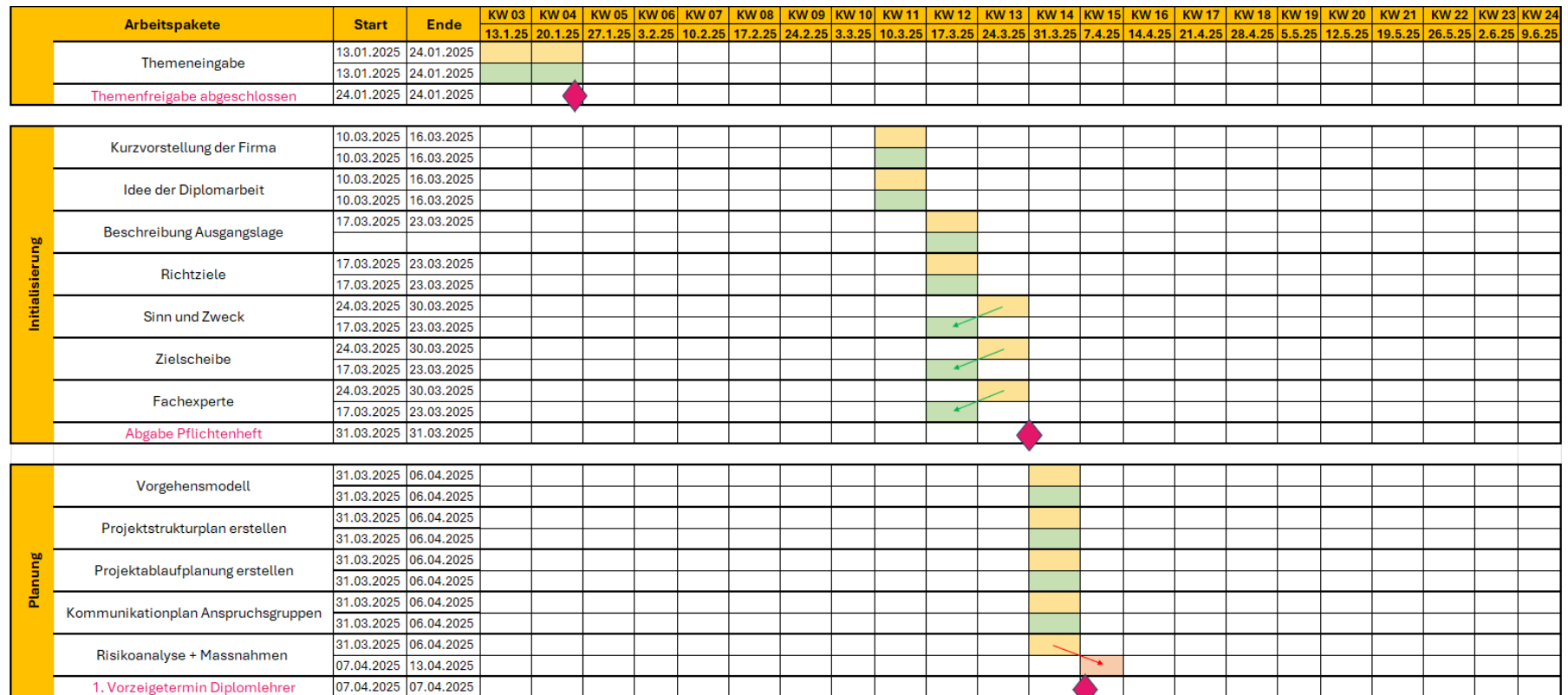


Abbildung 10-1 Projektüberwachung gemäss Projektstrukturplan, Seite 1



10.2 Evaluation der Zielerreichung

Hier werden sämtliche Endergebnisse mit den Erfolgskriterien verglichen, um den Erfüllungsgrad zu ermitteln. Dabei ist die Zielerreichung kritisch zu hinterfragen und Abweichungen zu begründen.

Endergebnis	Erfolgskriterium	Muss	Kontrolle
Vollständige Projektdokumentation gemäss TEKOVorgaben	Dokumentation wird fristgerecht und TEKOkonform eingereicht	Dokumentation vollständig und termingerecht eingereicht	Dokumentation liegt vollständig und termingerecht vor
Analyse des aktuellen Prozesses und Identifikation von Schwachstellen	Für die Analyse werden mindestens vier zentrale Prozessschritte dokumentiert	Dokumentation aller Prozessschritte	Analyse umfasst die definierten Prozessschritte und wird dokumentiert <i>Seite 16</i>
Logische Arbeitspakete mit klaren Verantwortlichkeiten	Struktur mit definierter Ressourcenplanung vorhanden	Klare Arbeitspakete definiert	Arbeitspakete sind klar definiert und dokumentiert <i>Seite 24</i>
Auswahl eines standardisierten Vorgehensmodells	Nutzwertanalyse mit mindestens fünf Bewertungskriterien durchgeführt	Modell nachvollziehbar begründet	Nutzwertanalyse liegt vor und ist nachvollziehbar <i>Seite 23</i>
Detaillierte Aufteilung in Arbeitspakete mit Meilensteinen	Strukturplan bildet alle Projektphasen ab	Vollständige Strukturplanung	Strukturplan ist vollständig und enthält alle Meilensteine <i>Seite 25</i>
Klare Abläufe für alle Prozessschritte	Ablaufplan mit realistischen zeitlichen und inhaltlichen Vorgaben	Zeitliche und inhaltliche Vorgaben definiert	Ablaufplan enthält alle Schritte mit Zeitvorgaben <i>Seite 25</i>
Entwicklung eines Kommunikationskonzepts	Kommunikationswege, Intervalle und Verantwortlichkeiten dokumentiert	Effiziente Planung der Kommunikation	Kommunikationskonzept ist erstellt und implementiert <i>Seite 27</i>
Identifikation und Bewertung kritischer Risiken	Risiken werden anhand ihrer Eintrittswahrscheinlichkeit und des Schadensausmasses bewertet	Risiken und Gegenmassnahmen dokumentiert	Risikoanalyse wurde durchgeführt und dokumentiert <i>Seite 27</i>
Untersuchung des aktuellen Zustands und Identifikation von Engpässen	Schwachstellen sind beschrieben und durch Fakten belegt	Dokumentation aller relevanten Engpässe	Engpässe sind identifiziert und in der Analyse dokumentiert <i>Seite 28</i>
Entwicklung von Lösungsansätzen durch Kreativtechniken	Mindestens drei praktikable Lösungsansätze sind dokumentiert	Kreative Lösungen erarbeitet	Mindestens drei Lösungsansätze sind dokumentiert <i>Seite 35</i>
Auswahl der besten Lösungen nach	Priorisierung ist nachvollziehbar und transparent dokumentiert	Bewertungsmatrix mit klar	Priorisierungsmatrix ist erstellt und nachvollziehbar

Relevanz und Umsetzbarkeit		strukturierten Kriterien vorhanden	Seite 42
Festlegung von Mechanismen zur Fortschrittskontrolle	Projektkennzahlen werden monatlich überprüft, analysiert und dokumentiert	Überwachungsmechanismen definiert	Überwachungsmechanismen sind dokumentiert und aktiv Ab Seite 78
Messung der Zielerreichung anhand definierter Kriterien	Mindestens 90 % der definierten Ziele nachweislich erreicht	Zielmessung abgeschlossen	Zielmessung ist erfolgt und dokumentiert Seite 78
Analyse der Herausforderungen und Lernprozesse	Drei zentrale Erkenntnisse für zukünftige Projekte dokumentiert	Reflexionsbericht erstellt	Reflexionsbericht ist erstellt und dokumentiert Seite 78
Identifikation von Verbesserungspotenzialen	Mindestens vier konkrete Verbesserungsvorschläge dokumentiert	Lessons Learnt dokumentiert	Lessons Learnt sind dokumentiert und enthalten Verbesserungsvorschläge Seite 78
Entwicklung von Handlungsempfehlungen für zukünftige Projekte	Mindestens zwei relevante Impulse für die Weiterentwicklung formuliert	Weiterführende Ideen dokumentiert	Ausblick enthält konkrete Empfehlungen für zukünftige Projekte Seite 79

Tabelle 16 Zielmessung gemäss Coverdale Zielscheibe

Die in der Tabelle 16 grün markierten Elemente zeigen eindeutig, welche Punkte erfüllt wurden.

10.3 Reflexion Weg zum Ziel

Während der Projektarbeit lief der normale Alltag als Partnermanager natürlich weiter. Das führte dazu, dass ich oft zwischen den regulären Aufgaben und den Projektaufgaben hin- und herspringen musste. Gerade in der Analysephase war das nicht ohne, Kundenprojekte wollten abgewickelt, interne Abstimmungen getroffen und gleichzeitig die Diplomarbeit vorangetrieben werden.

Auch die Zusammenarbeit mit dem Fachexperten war nicht immer einfach. Er war zeitlich stark eingebunden, was es schwierig machte, seine Wünsche und Erwartungen wirklich klar herauszuarbeiten. Das führte dazu, dass ich manchmal ins Leere arbeitete. oder mehrfach nachfragen musste, um sicherzugehen, dass ich auf dem richtigen Weg bin.

Was für mich persönlich herausfordernd war: Ich wollte mehr erreichen! Das Thema hat mich wirklich gepackt, und ich hätte am liebsten alle Ideen sofort umgesetzt. Doch der Rahmen von zwei Monaten war dafür einfach zu knapp. Trotzdem bleibt für mich ein klares Ziel: Die Auftragserfassung könnte tatsächlich realisiert werden. Und wenn die Kapazitäten es zulassen, würde ich die weiteren Prozessoptimierungen gerne noch vertiefen und die restlichen Ideen weiter vorantreiben.

Ein klarerer Fahrplan, engere Abstimmungen und eine noch gezieltere Priorisierung hätten hier sicher geholfen, die Balance zwischen Projekt und Tagesgeschäft besser zu finden.

10.4 Lessons learnt

Die Arbeit an der Diplomarbeit war eine intensive, aber auch lehrreiche Zeit. Im Rückblick sind mir einige zentrale Erkenntnisse besonders aufgefallen:

Realistische Zeitplanung ist das A und O:

Ich habe schnell gemerkt, dass mein Anspruch und der zeitliche Rahmen nicht immer zusammenpassen. Gerade in der Analysephase hätte ich mir mehr Pufferzeiten einplanen sollen. Für künftige Projekte nehme ich mir vor, den Umfang der Aufgaben klarer abzugrenzen und Prioritäten stärker zu setzen.

Abstimmung mit dem Fachexperten, frühzeitig und regelmässig:

Es war teilweise schwierig, die genauen Erwartungen des Fachexperten zu erfassen, da er selbst zeitlich stark eingespannt war. Hier hätte ich von Anfang an eine klarere Kommunikationsstruktur etablieren sollen, z. B. mit fixen Abstimmungsterminen und einer klaren To-do-Liste, um Missverständnisse zu vermeiden.

Das Ziel nicht aus den Augen verlieren:

Während des Projekts war ich mehrfach versucht, zusätzliche Ideen und Optimierungsvorschläge einzubringen. Das hat zwar Spass gemacht, führte aber auch dazu, dass ich mich manchmal verzettelt habe. Für die Zukunft nehme ich mir vor, mich zunächst konsequent auf die Kernziele zu fokussieren und mögliche Erweiterungen erst im Nachgang zu prüfen.

Motivation als Treiber nutzen:

Trotz des hohen Arbeitsaufwands hat mich das Projekt motiviert, weil ich das Thema spannend finde und Potenzial für echte Verbesserungen sehe. Diese Motivation möchte ich nutzen, um zumindest die Auftragserfassung weiterzuverfolgen, vielleicht als Pilotprojekt in der nächsten Zeit.

Flexibilität ist gefragt:

Unvorhergesehene Verzögerungen, sei es durch externe Abhängigkeiten oder durch parallele Projekte, gehören dazu. Wichtig ist, flexibel zu bleiben und den Plan anzupassen, ohne dabei den Überblick zu verlieren.

10.5 Ausblicke

Die Diplomarbeit hat gezeigt, dass im Dienstleistungsprozess der IBL erhebliches Optimierungspotenzial besteht, vor allem in den Bereichen Auftragserfassung, Transparenz und Prozessdurchgängigkeit. Auch wenn nicht alle Ideen innerhalb des Projektrahmens umgesetzt werden konnten, ergeben sich daraus klare Ansatzpunkte für die Zukunft:

Pilotprojekt zur Auftragserfassung:

Die Auftragserfassung stellt eine zentrale Stellschraube dar, um den gesamten Prozessfluss zu verbessern. Ein konkreter nächster Schritt wäre die Umsetzung eines digitalen Erfassungssystems, das alle Anfragen zentral bündelt und automatisch an die zuständigen Abteilungen weiterleitet. Dies könnte als Pilotprojekt getestet und sukzessive ausgerollt werden.

Vertiefte Analyse der weiteren Prozessschritte:

Neben der Auftragserfassung sind auch die nachgelagerten Prozesse, insbesondere die Leistungserbringung, Zeiterfassung und Abrechnung, Kandidaten für weitergehende Optimierungen. Hier könnte ein Folgeprojekt ansetzen, das den Fokus gezielt auf die Schnittstellen legt und mögliche Medienbrüche identifiziert.

Schulung und Change Management:

Ein optimierter Prozess steht und fällt mit der Akzeptanz der Mitarbeitenden. Daher sollte parallel zur technischen Umsetzung auch ein Schulungskonzept entwickelt werden, dass alle Beteiligten frühzeitig einbindet und klare Anwendungsleitfäden bietet.

Einführung eines Controlling-Mechanismus:

Um die Zielerreichung nachhaltig zu überprüfen, wäre die Implementierung eines Controlling-Tools sinnvoll. Dieses könnte Echtzeitdaten zur Auftragslage, Zeiterfassung und Abrechnung liefern und damit eine Grundlage für künftige Prozessentscheidungen schaffen.

Potenzialanalyse für weitere Automatisierung:

Nach erfolgreicher Implementierung der zentralen Auftragserfassung könnte der nächste Schritt darin bestehen, einzelne Prozessschritte zu automatisieren, beispielsweise durch automatische Statusmeldungen an Kunden oder ein standardisiertes Feedbacksystem für abgeschlossene Aufträge.

11 Eigenständigkeitserklärung

Ich bestätige, dass ich die vorliegende Arbeit selbstständig verfasst und alle benutzten Quellen gekennzeichnet habe. Diese Arbeit wurde weder in gleicher noch in ähnlicher Form bereits einer Prüfungskommission vorgelegt. Sollte die Arbeit als Plagiat (Kopie) einer anderen Arbeit erkennbar sein (auch nur teilweise), bin ich mir bewusst, dass daraus die Note 1 resultiert und die Arbeit neu verfasst werden muss.

Der Inhalt wurde von KI (ChatGPT) überarbeitet, um schönere Formulierungen und eventuelle Schreibfehler zu vermeiden.

Langenthal, 26.05.2025



Patrick Stämpfli

12 Verzeichnisse

12.1 Abkürzungsverzeichnis

IBL.....	Industrielle Betriebe Langenthal
BKW.....	Berner Kraftwerke

12.2 Abbildungsverzeichnis

Abbildung 3-1 Autor Patrick Stämpfli.....	6
Abbildung 5-1, Firmengebäude IB Langenthal AG	9
Abbildung 5-2, Versorgungsgebiet der IB Langenthal AG	10
Abbildung 5-3 Fachexperte Florian Oehen	12
Abbildung 5-4, Prozessdarstellung IST-Zustand	14
Abbildung 6-1 Übersicht über die Projektphasen	21
Abbildung 6-2 Phasenmodell des IBL-Prozesses mit Strukturierung in vier Hauptphasen und zugehörigen Arbeitsschritten.....	22
Abbildung 7-1 Beispiel einer Gesamtübersicht der Leistungen gemäss Betriebsführungsvertrag	27
Abbildung 7-2 Fokussierte Teilbereiche für die weitere Projektbearbeitung.....	28
Abbildung 7-3 Übersicht der Verrechnungsarten gemäss Betriebsführungsvertrag mit Fokus auf "pauschal" Positionen	28
Abbildung 7-4 Übersicht der Verrechnungsarten gemäss Betriebsführungsvertrag mit Fokus auf "nach Aufwand" Positionen.....	29
Abbildung 7-5 Visualisierung der zu analysierenden Prozessschritte mit Fokus der Betrachtung	30
Abbildung 8-1 Übersicht Auftragserfassung	31
Abbildung 8-2 Übersicht Auswertung Präferenzmatrix	40
Abbildung 8-3 Stempel (KI generiert).....	43
Abbildung 8-4 Phasenplan zur Einführung der Variante B, Standardlösung	44
Abbildung 8-5 SWOT-Analyse der Variante B – Auftragserfassung	46
Abbildung 8-6 Break-Even Analyse, Kosten Nutzen Einführung Variante B	52
Abbildung 9-1 Übersicht Prozesse zur Optimierung	55
Abbildung 9-2 Übersicht Abwicklung Aufträge	56
Abbildung 9-3 Übersicht Leistungserbringung & Zeiterfassung.....	58
Abbildung 9-4 Logo der Firma ABACUS (ABACUS Research AG, 2024)	59
Abbildung 9-5 Dashboardübersicht der rapportierten Stunden und Projektaufwände in Abacus	60
Abbildung 9-6 Beispielhafte Projektübersicht im Controlling-Dashboard von Abacus	60
Abbildung 9-7 Übersicht Kommunikation & Statusverfolgung.....	61
Abbildung 9-8 Beispielhafte Darstellung eines digitalen Projektboards zur Auftragsbearbeitung mit Microsoft Planner	63
Abbildung 9-9 Vereinfachtes Kanban-Board für standardisierte Kundenanfragen.....	64
Abbildung 9-10 Rasterdarstellung mit Detailinformationen zu Aufgabenstatus und Priorität.....	65
Abbildung 9-11 automatisch generierte Statistikauswertung eines Planner-Boards nach Status, Bearbeitungsstufe (Bucket) und Priorität	65
Abbildung 9-12 Übersicht Ergebnissicherung	66
Abbildung 9-13 Übersicht Abrechnung & Verrechnung.....	67
Abbildung 9-14 Ablauf der Abrechnung und Verrechnung in vier Phasen.....	67
Abbildung 9-15 Optimierungsvorschlag, Erweiterung des Abrechnungsprozesses	68
Abbildung 9-16 Übersicht Abschluss & Dokumentation	69
Abbildung 9-17 Übersicht Mängelprüfung & Rückmeldung.....	71
Abbildung 9-18 Übersicht Nachbearbeitung & Qualitätskontrolle	73

Abbildung 10-1 Projektüberwachung gemäss Projektstrukturplan, Seite 1	76
Abbildung 10-2 Projektüberwachung gemäss Projektstrukturplan, Seite 2	77

12.3 Tabellenverzeichnis

Tabelle 1, Gegenüberstellung der Prozessschritte im IST- und angestrebten SOLL-Zustand	15
Tabelle 2 Priorisierung der Themenbereiche und Analyse-Tiefe	16
Tabelle 3 Zeitplanung der Arbeitsphasen und -Pakete.....	23
Tabelle 4 Übersicht der Stakeholder-Kommunikation während des Projekts.....	24
Tabelle 5 Projektbezogene Risiken mit Eintrittswahrscheinlichkeit, Auswirkung und Massnahmen	25
Tabelle 6 Ideensammlung zur Optimierung der Auftragserfassung mittels 6-3-5-Methode.....	33
Tabelle 7 Punktbewertung der 6-3-5-Ideen zur Auftragserfassung	34
Tabelle 8 Präferenzmatrix Priorisierungsmethode für die Auftragserfassung	39
Tabelle 9 Nutzwertanalyse Variantenvergleich	41
Tabelle 10 Sensitivitätsanalyse Variantenvergleich.....	42
Tabelle 11 Risikoanalyse zur Umsetzung der Variante B, Auftragserfassung	49
Tabelle 12 Risikoanalyse zur Umsetzung der Variante B, Auftragserfassung	50
Tabelle 13 Einmalige Kosten Einführungskosten.....	51
Tabelle 14 Laufende Betriebskosten	51
Tabelle 15 Vergleich Microsoft Planner und Microsoft Loop für die technische Auftragsabwicklung	57
Tabelle 16 Zielmessung gemäss Coverdale Zielscheibe.....	79

12.4 Literatur- und Quellenverzeichnis

- ABACUS Research AG. (2024). *ABACUS Logo*. Abgerufen am 4. Mai 2025, von <https://www.abacus.ch>
- IBL AG. (2025). Dashboard. Abgerufen am 10. Mai 2025, von IBL Server intern

13 Anhang

13.1 Projektstatusberichte

13.1.1 KW 14

Projekt: Prozess EVU-Dienstleistungen IB-Langenthal

Statusbericht: KW 14

Projektleiter Patrick Stämpfli	Projektziele Optimierung des Dienstleistungsprozesses der IB Langenthal durch transparente, digitale und wirtschaftliche Abläufe inkl. Zeiterfassung, Controlling und Schnittstellenmanagement.		Verteiler • Thomas Schmid		
Gesamt- beurteilung	Projektverlauf   	Projektklima   	Termine   	Risiken   	Ressourcen   
Tendenz					
Aktueller Projektstand • Vorgehensmodell und Projektstrukturplan ausgearbeitet • Projektablaufplanung in Bearbeitung		Was läuft gut? • Klare Zieldefinition • Gute Unterstützung vom Fachexperten Was läuft nicht gut? • Leichte Verzögerung bei Projektplanung • Aufwand grösser als erwartet			
Geplante nächste Schritte / getroffene Massnahmen • Vorbereitung auf 1. Vorzeigetermin • Kommunikationsplanung erstellen • Risikoanalyse erstellen					

Projekt-Statusbericht; Patrick Stämpfli

13.1.2 KW 15

Projekt: Prozess EVU-Dienstleistungen IB-Langenthal

Statusbericht: KW 15

Projektleiter Patrick Stämpfli	Projektziele Optimierung des Dienstleistungsprozesses der IB Langenthal durch transparente, digitale und wirtschaftliche Abläufe inkl. Zeiterfassung, Controlling und Schnittstellenmanagement.	Verteiler • Thomas Schmid
--	---	-------------------------------------

Gesamt- beurteilung	Projektverlauf	Projektklima	Termine	Risiken	Ressourcen
	  	  	  	  	  
Tendenz					

Aktueller Projektstand

- Projektablaufplanung in Bearbeitung
- IST-Analyse der Auftragserfassung abgeschlossen
- Kreativitätsmethode 6-3-5 durchgeführt
- Präferenzmatrix zur Gewichtung der Bewertungskriterien erstellt

Was läuft gut?

- Klare Zieldefinition
- Gute Unterstützung durch Fachexperten
- Konstruktiver Austausch bei der Ideengenerierung

Was läuft nicht gut?

- Leichte Verzögerung bei der Dokumentation der Zwischenschritte
- Projektverlauf aktuell leicht hinter Zeitplan, jedoch aufholbar

Geplante nächste Schritte / getroffene Massnahmen

- Bis ende KW 16 fertig mit der Projektrealisierung

13.1.3 KW 16

Projekt: Prozess EVU-Dienstleistungen IB-Langenthal

Statusbericht: KW 16

Projektleiter Patrick Stämpfli	Projektziele Optimierung des Dienstleistungsprozesses der IB Langenthal durch transparente, digitale und wirtschaftliche Abläufe inkl. Zeiterfassung, Controlling und Schnittstellenmanagement.	Verteiler • Thomas Schmid
Gesamtbeurteilung Projektverlauf  Tendenz  Projektklima  Tendenz  Termine  Tendenz  Risiken  Tendenz  Ressourcen  Tendenz  Begründung: - Die Projektrealisierung wurde wie geplant in KW 16 gestartet, Aufholpotenzial vorhanden. - Rückstand bei der Ablaufplanung wurde grösstenteils kompensiert, allerdings kam es zu Verzögerungen aufgrund unklarer Abgrenzungen mit dem Fachexperten. - Risiken sind stabil, Ressourcenlage weiterhin entspannt. - Projektklima ist gut, die Zusammenarbeit verläuft konstruktiv.		
Aktueller Projektstand - Projektablaufplanung abgeschlossen - Projektrealisierung gestartet - IST-Analyse dokumentiert - Kreativitätsmethode (6-3-5) durchgeführt - Präferenzmatrix für Bewertungskriterien erstellt - Priorisierungsmethode in Bearbeitung	Was läuft gut? - Zieldefinition weiterhin klar - Fachliche Begleitung vorhanden - Strukturierter Übergang in die Realisierungsphase - Erste Zwischenschritte erfolgreich dokumentiert Was läuft nicht gut? - Rückstand durch Unklarheiten mit dem Fachexperten bzgl. Zuständigkeiten und Inhalte - Priorisierung dauert etwas länger als geplant - Teilweise hoher Aufwand bei der Zwischendokumentation	
Geplante nächste Schritte / getroffene Massnahmen - Abschluss der Priorisierung bis Ende KW 17 - Start der Variantenbildung ab KW 17 - Klärung der offenen Punkte mit dem Fachexperten (Meeting geplant)		

Projekt-Statusbericht; Patrick Stämpfli

13.1.4 KW 17

Projekt: Prozess EVU-Dienstleistungen IB-Langenthal

Statusbericht: KW 17

Projektleiter Patrick Stämpfli	Projektziele Optimierung des Dienstleistungsprozesses der IB Langenthal durch transparente, digitale und wirtschaftliche Abläufe inkl. Zeiterfassung, Controlling und Schnittstellenmanagement.	Verteiler Thomas Schmid
Gesamtbeurteilung Projektverlauf Projektklima Termine Risiken Ressourcen Tendenz Begründung: - Projekt kommt weiter gut voran, Schwerpunkt lag in KW 17 auf der Fertigstellung der Variante B. - Terminliche Verschiebung bei Folgeprozessen, jedoch kein Risiko für Gesamtprojekt. - Gute Fachexpertise, offene Punkte klar benannt.		
Aktueller Projektstand - Variantenbildung zur Auftragserfassung abgeschlossen. - Präferenzmatrix, Nutzwert- und Sensitivitätsanalyse erfolgreich durchgeführt. - Favorisierte Variante B definiert. - Phasenplan zur Umsetzung der Variante B erstellt und dokumentiert.	Was läuft gut? - Klare Entscheidung für eine praxisnahe Lösung (Variante B). - Umsetzungsschritte für Auftragserfassung sind konkret definiert. - Visualisierungen und Dokumentationen werden positiv bewertet. Was läuft nicht gut? - Fortschritt bei den nächsten Prozessen (Abwicklung etc.) leicht verzögert. - Fokus stark auf Auftragserfassung, andere Themenbereiche noch offen.	
Geplante nächste Schritte / getroffene Massnahmen - Abschluss der SWOT-, Risiko- und Kosten-Nutzen-Analyse für Variante B (KW 17/18). - Start der Analyse des nächsten Prozesses (Abwicklung vorbereiten). Terminfindung für kurzes Fachgespräch zur weiteren Priorisierung.		

Projekt-Statusbericht; Patrick Stämpfli

13.1.5 KW 18

Projekt: Prozess EVU-Dienstleistungen IB-Langenthal

Statusbericht: KW 18

Projektleiter Patrick Stämpfli	Projektziele Optimierung des Dienstleistungsprozesses der IB Langenthal durch transparente, digitale und wirtschaftliche Abläufe inkl. Zeiterfassung, Controlling und Schnittstellenmanagement.	Verteiler • Thomas Schmid
Gesamtbeurteilung Projektverlauf    Tendenz  Projektklima    Tendenz  Termine    Tendenz  Risiken    Tendenz  Ressourcen    Tendenz  Begründung: • Fokus lag auf der Ausarbeitung der Variante B, insbesondere Umsetzungsschritte (Phasenplan, Risikoanalyse, Kosten-Nutzen-Analyse). • Status der Auftragserfassung vollständig dokumentiert, bereit für die Übergabe an nächste Prozessschritte. • Guter inhaltlicher Tiefgang, klar strukturierte Fortschritte trotz leicht verzögertem Einstieg in die Folgeprozesse.		
Aktueller Projektstand • Risikoanalyse und Risikomatrix erstellt. • Kosten-Nutzen-Analyse abgeschlossen. • SWOT-Analyse vollständig dokumentiert. • Umsetzungsschritte für Variante B inhaltlich vollständig aufbereitet. • Vorbereitung für die nächste Prozessanalyse gestartet (Abwicklung vorbereiten).	Was läuft gut? • Inhaltliche Tiefe in der Analyse und Ausarbeitung. • Optimierungsvorschläge mit Praxisbezug erarbeitet. • Bereitschaft zur Umsetzung nimmt Form an (klarer Nutzen erkennbar). Was läuft nicht gut? • Folgeprozesse noch nicht vertieft analysiert. • Leichte Verzögerung aber noch im Rahmen	
Geplante nächste Schritte / getroffene Massnahmen • Start der Analyse des nächsten Prozesses: Abwicklung vorbereiten (KW 19). • Besprechung mit Fachexperte, um Prioritäten bei den Folgeprozessen festzulegen. • Aufbereitung der nächsten Kapitelstruktur inkl. Variantenbildung (analog Auftragserfassung).		

Projekt-Statusbericht; Patrick Stämpfli

13.1.6 KW 19

Projekt: Prozess EVU-Dienstleistungen IB-Langenthal

Statusbericht: KW 19

Projektleiter Patrick Stämpfli	Projektziele Optimierung des Dienstleistungsprozesses der IB Langenthal durch transparente, digitale und wirtschaftliche Abläufe inkl. Zeiterfassung, Controlling und Schnittstellenmanagement.	Verteiler • Thomas Schmid
Gesamt- beurteilung Projektverlauf    Tendenz  Projektklima    Tendenz  Termine    Tendenz  Risiken    Tendenz  Ressourcen    Tendenz  Begründung: - Schwerpunkt lag diese Woche auf der Erarbeitung des SOLL-Zustands für die Abwicklungsprozesse. - Erste Optimierungsvorschläge für Abwicklung und Rückmeldung wurden erarbeitet und dokumentiert. - Zusätzliche Anforderungen an das Controlling-Tool Abacus wurden intern diskutiert und abgestimmt.		
Aktueller Projektstand - Analyse der Abwicklungsprozesse gestartet und erste Erkenntnisse dokumentiert. - Überprüfung der bisherigen Ergebnisse zur Auftragserfassung und Abrechnung mit dem Fachexperten erfolgt. - Erste Konzepte zur Überwachung von Aufträgen und Rückmeldungen im Abacus konkretisiert.	Was läuft gut? - Analyse der Abwicklungsprozesse zeigt klaren Handlungsbedarf, erste Lösungsansätze entwickelt. - Gute Zusammenarbeit mit dem Fachexperten, konstruktives Feedback zur bisherigen Ausarbeitung. - Fokus auf die Vernetzung von Auftragserfassung, Abwicklung und Abrechnung wird als sinnvoll bewertet.	
Geplante nächste Schritte / getroffene Massnahmen - Weiterführung der SOLL-Analyse für die Abwicklungsprozesse (KW 20). - Erarbeitung eines ersten Entwurfs für die Variantenbildung Abwicklung inkl. grafischer Darstellung. - Finalisierung der SOLL-Beschreibung zur Rückmeldung und Abrechnung.	Was läuft nicht gut? - Zeitliche Verzögerungen bei der Übertragung der bisherigen Erkenntnisse auf die Abwicklungsprozesse. - Hohe Arbeitsbelastung durch parallele Projekte erschwert konzentrierte Bearbeitung.	

Projekt-Statusbericht; Patrick Stämpfli

13.1.7 KW 20

Projekt: Prozess EVU-Dienstleistungen IB-Langenthal

Statusbericht: KW 20

Projektleiter Patrick Stämpfli	Projektziele Optimierung des Dienstleistungsprozesses der IB Langenthal durch transparente, digitale und wirtschaftliche Abläufe inkl. Zeiterfassung, Controlling und Schnittstellenmanagement.	Verteiler • Thomas Schmid
--	---	-------------------------------------

Gesamt- beurteilung	Projektverlauf	Projektklima	Termine	Risiken	Ressourcen
Tendenz	➡	➡	➡	➡	➡
Begründung: • Abschluss der Arbeiten zur Prozessoptimierung steht unmittelbar bevor. • Die Überprüfung durch den Fachexperten erfolgt in der kommenden Woche. • Potenzielle Anpassungen können zusätzlichen Zeitaufwand verursachen, insbesondere falls weitergehende Änderungen oder detailliertere Ausarbeitungen gewünscht werden.					

Aktueller Projektstand • Die Arbeit zur Optimierung des Dienstleistungsprozesses wurde erstellt und liegt nun zur Überprüfung vor.

Geplante nächste Schritte / getroffene Massnahmen • Überprüfung durch Fachexperten (KW 21). • Anpassungen basierend auf Rückmeldungen umsetzen. • Abschluss fertig erstellen.
--

Was läuft gut? • Dokumentation fertiggestellt. • Gute Zusammenarbeit mit den Fachbereichen.
Was läuft nicht gut? • Zeitdruck durch bevorstehende Überprüfung. • Unklarheiten über den Umfang der Anpassungen..

Projekt-Statusbericht; Patrick Stämpfli