

# Erhöhte Agilität, Professionalität und Effizienz dank eines unternehmensweiten Ereignismanagements

**BERNMOBIL-weit wurde ein umfassendes Ereignismanagement (EGM) eingeführt. Nebst der Konzeption, Beschaffung und Umsetzung eines entsprechenden Systems wurden gesamtheitlich alle relevanten Aspekte rund um Ereignismanagement berücksichtigt und bearbeitet.**

**Das Projekt wurde in enger Zusammenarbeit mit den betroffenen Bereichen sowie Schlüsselpersonen durchgeführt. So wurde sichergestellt, dass bereichsspezifische Gegebenheiten berücksichtigt und abgestimmt wurden. Dies wiederum war die Basis, dass das Ereignismanagement erfolgreich, nachhaltig und mit hoher Akzeptanz umgesetzt wurde.**

**Damit wurde eine weitere Voraussetzung geschaffen, dass BERNMOBIL agil, professionell und effizient Störungen managt und bearbeitet, so dass eine hohe Qualität der Leistungserbringung sichergestellt werden kann.**



## Ausgangslage

Ereignisse (Störungen, Reklamationen) wurden bei BERNMOBIL in den einzelnen Bereichen jeweils unterschiedlich erfasst und bearbeitet. Die bereichsspezifischen Lösungen unterschieden sich in Bezug auf die Abläufe, Hilfsmittel (Access Lösung bis Excel-Listen), Umfang der aufzunehmenden Informationen, Reportings und Schnittstellen.

Die bestehende Situation war daher zwar optimal auf die bereichsspezifischen Bedürfnisse angepasst und flexibel, wies jedoch signifikante Nachteile auf:

- Teilweise unterschiedliches Verständnis bzgl. „Ereignis“ und „Ereignismanagement“
- Dieselben Ereignisse wurden je nach Eingangskanal unterschiedlich gehandhabt
- Pro Bereich wurden isolierte Lösungen eingesetzt, es bestanden keine Workflows über die Bereiche. Da die Bearbeitung der Ereignisse oftmals mehrere Bereiche umfasst, war dadurch das Ticket-Tracking nur erschwert möglich.
- Redundante Stammdatenverwaltung (mit unterschiedlichem Datenbestand)
- Abläufe waren teilw. zwischen den Bereichen nicht abgestimmt, so dass Redundanzen / Rückfragen entstanden
- Organisationsstrukturen EGM waren je nach Bereich unterschiedlich detailliert und teil. Nicht eindeutig geregelt
- Synergien bei der Beschaffung und Weiterentwicklung der Hilfsmittel konnten nicht genutzt werden
- Ein effizientes und übergreifendes Problem Management war nur erschwert möglich
- Bestehende Lösungen waren teilw. von Einzelpersonen abhängig
- Keine einheitliche, übergreifende Datenbasis, so dass Auswertungen nicht resp. nur mit Mehraufwand unternehmensweit erstellt werden konnten

# Success Story

## BERNMOBIL EGM

### Zielsetzung

Ziel war es, ein unternehmensweites Ereignismanagement einzuführen, und die heutigen Hilfsmittel / Tools durch eine einzige, übergreifende Lösung abzulösen.

Dabei waren die Bedürfnisse der vier Bereiche „Leitstelle“ (ITCS), „Infocenter“ (Marketing), „ICT“ (Finanzen) sowie „Technik“ zu berücksichtigen mit der Zielsetzung, dass nach Abschluss des Projektes die entsprechenden Ereignisse einheitlich im übergreifenden Ereignismanagement-Tool bearbeitet und ausgewertet werden können.

Anvisiert wurde ein Ereignismanagement mit Trouble-Ticket-Verwaltung und Workflow-Management. Je nach Bedürfnis und vorhandenen Grundlagen der einzelnen Bereiche sollten unterschiedlich detaillierte Workflows und bereichsspezifische Funktionalitäten zur Anwendung kommen.

Nebst der Erarbeitung der Anforderungen und Beschaffung des Tools sollten gesamtheitlich alle relevanten Aspekte rund um das Ereignismanagement berücksichtigt und gemeinsam erarbeitet werden. Dies umfasst u.a. die Organisationsstruktur, Einbettung in die Systemlandschaft BERNMOBIL und Abhängigkeiten zu anderen Projekten.

### Gewähltes Vorgehen

Um den Projekterfolg sicherzustellen, wurde von Beginn an ein enger Einbezug der Anspruchsgruppen seitens BERNMOBIL sichergestellt:

- Die Projektergebnisse wurden mit Schlüsselpersonen aus allen Bereichen erarbeitet und gemeinsam abgestimmt
- Grundsatzentscheide, notwendige Massnahmen zur Sicherstellung des Projekterfolgs sowie Meilensteine wurden jeweils im Synchronisationsmeeting (GL-Ebene) aufgezeigt, diskutiert und freigegeben
- Kommunikations- und Changemassnahmen wurden auf allen Ebenen zielgerichtet festgelegt und umgesetzt

Ein wichtiger Erfolgsfaktor für die nachhaltige und zukunftsorientierte Weiterentwicklung von BERNMOBIL ist ein professionelles und übergreifendes Ereignismanagement, so dass insbesondere auch Management-Entscheide fundiert getroffen und begründet werden können.

Früher gab es diverse bereichsspezifische, voneinander unabhängige Lösungen zur Annahme und Verarbeitung von Ereignissen. Mit dem Projekt EGM wurde nun eine BERNMOBIL-weite, gesamtheitliche Haltung, Sprache und Systematik zum Management von Ereignissen entwickelt und etabliert. Dabei werden sämtliche Ereignisse auf eine kontrollierte, nachvollziehbare, klar festgelegte und einheitliche Art abgewickelt. Aufgrund der Art und Weise, wie die Firma MAK die spezifischen Anforderungen unseres Transportunternehmens sowie auch der einzelnen Bereiche berücksichtigte, und zu einem gesamtheitlichen Bild zusammenführte, war das Engagement, die Leistungsbereitschaft und Akzeptanz der Projektmitarbeitenden seitens BERNMOBIL sehr hoch. Gemeinsam wurde eine neue Lösung entwickelt, welche durch die Mitarbeitenden aktiv genutzt wird und sie bei ihrer Arbeit optimal unterstützt.

Ich bedanke mich bei MAK für die professionelle und wertvolle Zusammenarbeit in diesem erfolgreich durchgeführten Projekt und empfehle MAK als kompetenten Partner jederzeit weiter.

**Statement M. Anderegg**  
Leiter Technik



# Success Story

## BERNMOBIL EGM

### Phasen und Hauptaktivitäten



Abbildung: Phasen des Projektes „Konzeption und Umsetzung EGM“

#### Konzeption

- Schaffen des gemeinsamen Verständnis bzgl. Scope, Rahmenbedingungen, Zielsetzungen, Begrifflichkeiten
- Analyse der Organisation EGM: Situationsanalyse, Identifikation von Optimierungspotentialen, Ableiten des SOLL-Zustandes
- Erarbeiten der prioritären Geschäftsvorfällen; darauf basierend Ableiten und Festlegen der Umsysteme, der umzusetzenden Schnittstellen sowie Funktionalitäten des zukünftigen EGM-Tools
- Analyse der bestehenden Reportings und Ableiten der Anforderungen an das EGM-Tool
- Identifikation von weiteren geforderten, ereignisunabhängigen Funktionalitäten an das EGM-Tool
- Festlegen des Mengengerüsts, Systemleistung, technischen und operativen Vorgaben EGM-Tool
- Festlegen des methodischen Vorgehens und Vorgaben bei der Beschaffung des EGM-Tools (inkl. Kriterien Lieferantwahl, Gewichtung & Bewertung)

#### Ausschreibung und Vertragsverhandlung

- Erstellen der Ausschreibungsunterlagen und Durchführen der Ausschreibung auf dem SIMAP
- Prüfen und Bewerten der eigenen Offerten unter Einbezug von Schlüsselpersonen aus den Bereichen
- Aufbereiten der Varianten inkl. Empfehlung
- Beschaffungsentscheid (Diskussion und Freigabe am Synchronisations-Meeting)
- Differenzbereinigung mit dem Lieferanten
- Verhandlung, Erarbeitung und Unterzeichnung des Vertrags mit dem Lieferanten

#### Umsetzung

Die Umsetzungsphase wurde in Teilprojekte gegliedert. Zusammenfassend wurden folgende Aktivitäten durchgeführt:

Hauptaktivitäten bzgl. EGM-Tool

- Erarbeiten und Freigabe der Tool-spezifischen Detailspezifikationen: Workflows, übergreifende Funktionalitäten des EGM-Tools, Aufbau der Masken, BERNMOBIL-spezifische Anpassung von Standard-Funktionalitäten, mobile App, Self-Service-Portal, Ausgestaltung der Schnittstellen
- Harmonisierung der verwendeten Schemata und Begriffe über die Bereiche (Bsp.: Prioritäten- und Statusschema)
- Aufbau der 3-System-Landschaft (Entwicklungs-, Test- und Produktivumgebung)
- Sicherstellen des Betriebs und Unterhalt des Tools
- Erstellen des Rollen- und Berechtigungskonzepts
- Konfigurieren des EGM-Tools durch den Lieferanten
- Abstimmen und Bereinigen von bereichsübergreifenden Abläufen (Schnittstellen), wie beispielsweise bezüglich geforderter Inhalte und Weitergabe von EGM-Tickets zwischen den Bereichen
- Erstellen des Testkonzepts und der Testfälle
- Durchführen der Tests (inkl. Mängelmanagement)
- Aufnahme, Analyse der Anforderungen und der bestehenden Qualität sowie Bereinigen der Stammdaten aus den Umsystemen
- Notfallkonzept: Abstimmen des Vorgehens mit allen Bereichen, Dokumentation sowie Erarbeiten von entsprechenden Hilfsmitteln

# Success Story

## BERNMOBIL EGM

Hauptaktivitäten bzgl. Rollen und Kommunikation

- Erarbeiten des Schulungskonzepts
- Festlegen und Abgrenzen der beteiligten Rollen (inkl. AKV, Funktionendiagramm)
- Durchführen von Rollen-Schulungen
- Durchführen der System-Schulung der Enduser und weiteren Betroffenen an den Schnittstellen
- Aufnahme und Dokumentation von Weiterentwicklungsbedürfnissen sowie Festlegen der entsprechenden Gefässe, Rollen und Vorgehen
- Festlegen und Erarbeiten der Kommunikationsmassnahmen (Bereichsspezifisch sowie BERNMOBIL-weit)

Hauptaktivitäten bzgl. „Service-Organisation ICT“

- Konzeption der „erweiterten Bereitschaft ICT“
  - Identifikation und Diskussion der Bedürfnisse und Erwartungen an die Service-Organisation ICT
  - Mengengerüstanalyse der erwarteten ICT-Ereignisse ausserhalb der bisherigen Servicezeiten
  - Skill-Level-Analyse und Ressourcenschätzung
  - Festlegen des Entschädigungsmodell
  - Variantenbildung und Entscheid
- Erarbeiten des gesamtheitlichen Konzepts „Service-Organisation ICT“ inkl. Leistungskatalog (während der Servicezeit resp. der erweiterten Bereitschaft)
- Abstimmen des Konzepts und der Umsetzung mit Schlüsselpersonen aus den betroffenen Bereichen
- Umsetzen der angepassten Service-Organisation ICT
- Anpassen der Stellenbeschreibungen der betroffenen Mitarbeitenden

Hauptaktivitäten bzgl. Prozesse

- Festlegen und Kommunizieren des „generischen“ Prozesses EGM
- Abgleich und Einbinden der EGM-Prozesse mit den bestehenden operativen Prozessen
- Identifizieren und Beheben von „Prozessbaustellen“ (u.a. fehlende Hilfsmittel und Prozessdarstellungen im Managementsystem)
- Identifizieren und - soweit rasch möglich - Umsetzen von Prozessoptimierungen

### Einige Highlights des EGM-Tools

- Mobile App zur Ereigniserfassung (inkl. Foto) wie auch zur Suche und weiteren Bearbeitung von EGM-Tickets
- Workflows können rasch durch BERNMOBIL eigenständig angepasst und weiterentwickelt werden
- E-Mail, SMS-Versand: manuell sowie automatisch (Workflowschritt-abhängig) möglich
- Telefonie-Integration mit Anruferkennung
- Bi-Direktionale Schnittstelle zum Instandhaltungsmodul Rollmaterial / Infrastruktur, inkl. automatischem Anlegen von Meldungen im Umsystem

Die Ereignisbearbeitung im Bereich Infocenter weist eine hohe Anzahl an Schnittstellen zu anderen Bereichen auf, bei welchen in der Vergangenheit Optimierungsbedarf bestand. Im Projekt wurde grosser Wert auf bereichsübergreifende Abstimmungen, die Identifikation und Berücksichtigung der unterschiedlichen Bedürfnisse und das Schaffen eines gemeinsamen Verständnisses gelegt. Damit wurden diverse Optimierungspotentiale im Prozessablauf identifiziert und umgesetzt, so dass die Ereignisse nun mit einer verbesserten Qualität erfasst und bearbeitet werden. Dank der Ablösung der bisherigen Instrumente durch das neue EGM-System hat sich zusätzlich der Informationsgehalt zu den einzelnen Ereignissen sowie auch deren Auswertbarkeit klar verbessert. Gleichzeitig konnte der Bearbeitungsaufwand reduziert werden.

Ich bedanke mich bei MAK für ihre wertvolle Arbeit und empfehle sie gerne weiter.

**Statement R. Gattlen**  
Leiter Marketing



# Success Story

## BERNMOBIL EGM

### Die erreichten Resultate

Mit dem Projekt wurden folgende Kernergebnisse bei BERNMOBIL erzielt:

- Schaffen eines gemeinsamen Verständnisses zum Thema „Ereignismanagement“
- Klarheit bzgl. Eingangskanäle (wer meldet welche Ereignisse an wen?)
- Erfolgreiche Einführung eines unternehmensweiten EGM-Tools inkl. mobile App und Self-Service-Portal
- Ablösen der diversen Alt-Systeme inkl. des bisherigen Leitstellen-Systems
- Unterstützung der Anwender bei der Ereignisbearbeitung durch das EGM-Tool (u.a. Workflows inkl. automatisch ausgelösten Aktionen)
- Erfolgreiche Einführung der angepassten Serviceorganisation ICT mit erweiterter Bereitschaft
- Etablierung der Rollen EGM und deren Zusammenspiel
- Verankerung des Ereignismanagements innerhalb BERNMOBIL (durch gezielten Einbezug, Kommunikation und und/oder Schulung der einzelnen Anspruchsgruppen sowie Einbettung in die System- und Prozesslandschaft)
- Sicherstellen der laufenden Weiterentwicklung des EGM über das Projekt hinaus

### Nutzen für BERNMOBIL

- Transparenz und Klarheit bzgl. dem Prozess EGM und der einzelnen Ereignissen
- Klarheit bzgl. den Organisationsstrukturen
- Erhöhung der Managbarkeit der Ereignisse
- Steigerung der Effizienz und Professionalität bei der Abwicklung der Ereignisse (bereichsintern sowie bereichsübergreifend)
- Harmonisierung des Informations- und Kommunikationsflusses
- Systematische Dokumentation und unternehmensweite Auswertbarkeit der Ereignisse (Basis für Problemmanagement und KVP)
- Weiteres Element zur zielgerichteten und effektiven Weiterentwicklung BERNMOBIL, welche es erlaubt, Leistungen auch an weitere Transportunternehmen anbieten und effizient erbringen zu können

Die Einführung eines unternehmensweiten Ereignismanagements (EGM) war für uns schon lange ein grosses Bedürfnis, da der bisherige Umgang mit Ereignissen unbefriedigend war. Um das Ziel einer umfassenden Lösung, die alle Aspekte abdeckt, zu erreichen, wurde diese Projekt gestartet.

In der Phase der Konzeption hat uns MAK insbesondere unterstützt, das gemeinsame Verständnis zu schärfen und die Optimierungspotentiale aufzuzeigen. Unser Anliegen, die relevanten Anspruchsgruppen stets in die Entwicklung mit einzubeziehen, wurde vollumfänglich wahrgenommen. Dies war meines Erachtens die Basis für die heutige Akzeptanz der getroffenen Massnahmen und des EGM-Systems.

Die Planung, Konzeption und Durchführung der Ausschreibung konnte dank der Erfahrung von MAK erfolgreich durchgeführt werden, so dass eine gute Lösung mit einem vertrauenswürdigen Partner gefunden werden konnte.

Bei der Umsetzung der Anforderungen hat uns MAK mit einem professionellen Projektmanagement vorbildlich durch die Hauptaktivitäten geführt. Änderungen an den Prozessen und der Organisation wurden umgesetzt und etabliert. Die Projektziele konnten erreicht werden und der angestrebte Nutzen für BERNMOBIL wird damit erzielt. Für die kompetente und zielorientierte Zusammenarbeit bedanke ich mich bei der Firma MAK und empfehle sie gerne weiter.

**Statement M. Stucki**  
Leiter Finanzen



### Mir mache Bärn mobil

Auf 5 Tramlinien, 3 Trolley und 19 Buslinien transportiert BERNMOBIL jährlich über 100 Mio. Fahrgäste in der Stadt Bern und den angrenzenden Agglomerationsgemeinden. Die moderne Tram- und Busflotte fährt dank Strom aus Wasserkraft CO2-neutral, fast zwei Drittel der Busse werden umweltfreundlich mit Erd- und Biogas angetrieben. 871 Mitarbeitende sorgen täglich für einen zuverlässigen Betrieb. Als autonome selbständige öffentliche-rechtliche Anstalt befindet sich BERNMOBIL im Besitz der Stadt Bern. BERNMOBIL ist mit ISO 9001:2008 und 14001:2004 zertifiziert.

**BERNMOBIL**  
ZUSAMMEN UNTERWEGS

### Portrait MAK

MAK Consulting AG ist ein unabhängiges Beratungsunternehmen in den Bereichen Consulting, Projektmanagement und -umsetzung sowie operativer Geschäftsunterstützung. MAK richtet sich in ihrem Handeln und ihren Prozessen stets nach Business Excellence (EFQM) aus. Dank ausgewiesener Praxis-Erfahrung und erprobter Methodikinstrumente leistet MAK substantielle Beiträge zur zielorientierten und nachhaltigen Weiterentwicklung von Unternehmen.

Die Zusammenarbeit mit MAK bringt konkret Resultate wie

- Verbesserung der Wettbewerbsfähigkeit
- Optimierung der Wertschöpfung
- Förderung des Wachstums
- Effektive Wirkung von Instrumenten
- Effiziente Durchführung von Vorhaben



**MAK CONSULTING AG**  
MANAGEMENT • ASSESSMENTS • KNOW-HOW

Ihr Partner über die Konzeptphase hinaus

MAK Consulting AG  
Hübeliweg 1  
CH-3052 Zollikofen

Tel.: +41 (0)31 382 06 00  
Fax: +41 (0)31 382 06 01  
contact@mak.ch  
www.mak.ch



**EFQM**  
Recognised for excellence  
2016  
**4 star**