



# Transparentes Aufgabenmanagement mit acceptIT Smartwork

## Integrierte Lösung macht den Überblick und die Erledigung von Aufgaben einfach

Mit rund 120 Mitarbeitern bieten die Stadtwerke Forchheim den Bürgern und Unternehmen der Stadt eine moderne und zuverlässige Versorgung mit Gas, Wasser und Strom. Auch die Planungskompetenz des lokalen Versorgers steht in der Stadt in hohem Kurs. Mit der Einführung eines Aufgabenmanagementsystems auf Basis von acceptIT Smartwork hat das Unternehmen nun auch seine internen Abläufe deutlich optimiert. Von der Besprechung bis hin zur erledigten Aufgabe sind die Vorgänge jetzt durchgängig digitalisiert und transparent gestaltet. Aufgaben werden direkt aus Besprechungen heraus definiert und zur Bearbeitung zugewiesen. Automatisierte Benachrichtigungen helfen, anstehende Aufgaben rechtzeitig zu erledigen. Über das integrierte „Cockpit“ hat das Management den Status Quo stets im Blick und ist über alle wichtigen Vorgänge immer aktuell informiert.

### Digitalisierung statt E-Mails, Zettel und Wordprotokolle

Den ersten Schritt hin zu einer integrierten Kommunikationsplattform haben die Stadtwerke Forchheim 2017 mit der Einführung von Notes/Domino gemacht. Das machte es möglich, in nur wenigen Wochen ein integriertes, digitales Aufgabenmanagement auf Basis von acceptIT Smartwork zu etablieren.

Bis dato hatten die Stadtwerke Forchheim zwar viele branchenspezifische Anwendungen und MS Office im Einsatz, jedoch fehlten Werkzeuge zur Digitalisierung von Arbeitsprozessen. Ein Ticketsystem wurde lediglich in der IT eingesetzt. Sehr viele Vorgänge wurden daher mit Papierformularen bearbeitet, Besprechungen als einfache Worddokumente protokolliert und per E-Mail verteilt. Weil Arbeitsaufträge nicht „auto-

matisch“ den zuständigen Abteilungen und Mitarbeitern als Aufgaben zugewiesen werden konnten, kam es sogar vor, dass keine Bearbeitung erfolgte. Die Protokolle waren „in den Tiefen des Dateisystems“ nur schwer zu finden. Als sehr nachteilig erwies sich auch, dass Vorgaben für eine einheitliche Dokumentation von Aufgaben und deren Bearbeitungsstatus fehlten.

### Gesucht: Einfaches und anpassbares Aufgabenmanagement

Für die Umsetzung transparenter, klar definierter, digitaler Prozesse suchte der bei den Stadtwerken Forchheim verantwortliche IT Leiter Uwe Dennerlein eine Aufgabenmanagementlösung. Sie sollte einfach zu bedienen, übersichtlich und auf das Wesentliche reduziert sein. Direkt aus den Besprechungsprotokollen sollten auf einfachste Weise

### Auf einen Blick

Kunde



Stadtwerke Forchheim GmbH  
[www.stadtwerke-forchheim.de](http://www.stadtwerke-forchheim.de)

**Branche:** Versorger

#### Ausgangssituation:

- » Für Besprechungen und daraus resultierende Arbeitsaufträge wurden Word-Dokumente, E-Mails und Laufzettel genutzt
- » Es gab keine Transparenz über die Aufgaben und ihren Bearbeitungsstatus

#### Aufgabe

- » Einführung eines digitalen Aufgabenmanagements mit Eskalationsmechanismus und Cockpit-Funktion

#### Eingesetzte Lösung

- » acceptIT Smartwork

#### Nutzen

- » Transparente Abläufe
- » bessere Zusammenarbeit
- » hohe Termintreue



**Uwe Dennerlein**  
Abteilungsleiter  
Informationstechnologie



Smartwork „Aufgaben“ ist für uns mittlerweile ein unverzichtbares Tool zur Führung von Teams, zur Dokumentation und zum Controlling von Aufgaben. Mit acceptIT haben wir einen Partner, der unbürokratisch und schnell unsere Anforderungen umsetzt und jederzeit professionelle Hilfe anbietet.

entsprechende Aufgaben bzw. Tickets erzeugt und zugewiesen werden. Ein weiteres wichtiges Suchkriterium war eine flexible Anpassung an die Erfordernisse des Unternehmens und der Unternehmensleitung. Selbstverständlich sollte die neue Lösung auch in die bestehende IT-Landschaft integriert werden können, beispielsweise um eine separate Anmeldung zu vermeiden.

#### **Produkt und Unternehmen überzeugen auf Anhieb**

acceptIT Smartwork hat IT-Leiter Uwe Dennerlein auf Anhieb überzeugt. Der übersichtliche Aufbau und die einfache

Bedienung machen acceptIT Smartwork für die Anwender der Stadtwerke Forchheim zu einem gern genutzten, mittlerweile unverzichtbaren Tool. Es fügt sich nahtlos in die IT-Infrastruktur ein und wurde exakt auf die individuellen Anforderungen der Stadtwerke Forchheim angepasst. acceptIT hat außerdem mit einer hohen Zuverlässigkeit, pragmatischen Lösungsansätzen und einer schnellen Umsetzung gepunktet. Das umfangreiche Knowhow des auf Notes/Domino Anwendungen spezialisierten Unternehmens tat sein Übriges, um die Aufgabenmanagementlösung Smartwork „Aufgaben“ zu einem echten Erfolg zu machen.

#### **Transparent, einfach und effektiv - so wie Digitalisierung eben sein sollte**

Die Einführung von acceptIT Smartwork hat bei den Mitarbeitern zunächst Überzeugungsarbeit gekostet, bedeutete sie doch eine „wesentliche Umstellung ihrer täglichen Arbeitssystematik“. Doch die Vorteile wurden schnell erkannt. Transparente Abläufe, automatisch generierte Aufgaben inklusive Termine und Erinnerungen sorgten für mehr Zuverlässigkeit und eine höhere Termintreue. Hierdurch wurde auch die abteilungsübergreifende Zusammenarbeit verbessert. Das Management hat mit Smartwork stets alle Aufgaben und die Arbeitsverteilung in den Teams im Blick und kann schnell und präzise agieren, so dass Engpässe vermieden werden können.

**acceptIT ist ein IT- und Beratungsunternehmen, das auf Anwendungen für Kommunikation und Zusammenarbeit in Unternehmen und die Digitalisierung von Prozessen spezialisiert ist. acceptIT berät Unternehmen, plant, entwickelt und implementiert Anwendungen, betreut diese und führt entsprechende Schulungen und Workshops für Administratoren und Anwender durch.**

**acceptIT ist HCL Software Business Partner. Als HCL Ambassador zählt acceptIT Geschäftsführer Stefan Lage zu den renommiertesten Notes/Domino Kennern Deutschlands.**

**acceptIT betreut Unternehmen im gesamten deutschsprachigen Raum. Zu den Kunden zählen Unternehmen unterschiedlicher Branchen und Größen mit einigen 100 bis hin zu 150.000 Anwendern.**



Advance Your Business. Now.

#### **Kontakt:**

acceptIT GmbH  
Tel.: +49 52 51 6 93 98-0  
www.accept-it.de  
info@accept-it.de

## **Kundenporträt**

**Stadtwerke Forchheim GmbH**



**Die Stadtwerke Forchheim bieten als Partner vor Ort moderne Versorgungsleistungen aus einer Hand. Rund 120 Mitarbeiter stehen für eine moderne und zuverlässige Dienstleistung in den Bereichen Gas, Wasser, Strom, Abwasser und moderne Heizkonzepte. Darüber hinaus ist auch die Umsetzungskompetenz als Energieerzeuger und Energiedienstleister bei vielen Projekten im Raum Forchheim gefragt.**

**Mit zukunftsstarken Technologien und Lösungskonzepten in den Bereichen Energieerzeugung, Energieeinsparung und Umweltschutz tragen die Stadtwerke Forchheim zur nachhaltigen Entwicklung des Raumes Forchheim bei.**



Blick auf den Sitz der Stadtwerke Forchheim GmbH



Business Partner