

# Einführung eines Dokumenten-Managements

Die SBB ist das grösste Reise- und Transportunternehmen der Schweiz und zählt zu den führenden und sichersten Bahnunternehmen Europas. Über 300 Millionen Fahrgäste und rund 60 Millionen Tonnen Güter sind jedes Jahr mit der SBB unterwegs.

Unter anderem gehören der Erhalt und Unterhalt der Telecom-Anlagen zum sicheren Bahnbetrieb. Ein standardisiertes Dokumenten-Management ist dafür unabdingbar. Mit der strukturierten Ablage der technischen Dokumentationen, dem einheitlichen Namenskonzept und der Sensibilisierung der Mitarbeitenden ist die effiziente Verwaltung der Informationen sichergestellt. Im technisch anspruchsvollen Umfeld der SBB Telecom bietet das Dokumenten-Management einen erheblichen Mehrwert im Betrieb und Unterhalt. Die Reaktionszeiten im Störfall können dadurch reduziert werden.

## Das Projekt

Das Projekt «Dokumenten-Management» hat schweizweit die unterschiedlichen Dokumentationsprozesse der Bereiche von SBB Telecom systematisch analysiert, standardisiert und mit den vor- und nachgelagerten Prozessen harmonisiert. Basierend auf diesen Erkenntnissen wurde ein Namenskonzept und eine strukturierte Dokumentationsablage erarbeitet. Im Rahmen des Projektes wurden die Mitarbeitenden geschult und für das Dokumenten-Management sensibilisiert. Sämtliche Dokumentationen von technischen Anlagen (zum Beispiel Netzpläne, Funkdaten, GSM-Daten, etc.) wurden anschliessend in die neue Struktur überführt.

## Die Herausforderungen

- Sensibilisierung fürs Dokumenten-Management auf allen Hierarchie-Stufen
- Das Dokumenten-Management ist regional geregelt und die Prozesse werden regional unterschiedlich gehandhabt
- Es bestehen divergierende Ansprüche der Bereiche und Regionen
- Die hohe Ressourcenauslastung in der Linienorganisation führt immer wieder zu Ressourcenengpässen im Projekt

## Der Kundennutzen

- Bereichs- und regionenübergreifende Harmonisierung der Benennung und Ablage von technischen Dokumentationen
- Standardisierte Dokumentation der technischen Anlagen
- Erhöhte Kundenzufriedenheit dank erheblicher Senkung der Reaktionszeit in Störfällen
- Vermeidung von Redundanzen in der Datenhaltung
- Kosteneinsparungen dank Reduktion des Speicherplatzbedarfs
- Grundlage für eine zukünftige Einführung eines Dokumenten-Management-Systems (DMS)



Quelle: SBB

## SBB Telecom

Die SBB Telecom versorgt die gesamte SBB mit Telekommunikationsleistungen. Im Fokus stehen Leistungen für die Bahnbetriebskommunikation mit höchsten Sicherheits- und Verfügbarkeitsanforderungen für die gesamte Geschäftskommunikation und für neue Lösungen im multimedialen Bereich.

## Das sagt unser Kunde

«Wir sind froh, in iTWO einen verlässlichen Partner für dieses Vorhaben gefunden zu haben. Die Projektleiter von iTWO haben es verstanden, die Aktivitäten konsequent an den Projektzielen auszurichten und dabei alle Regionen einzubeziehen. iTWO überzeugte mit ihrem Gespür für die Kundenbedürfnisse und konnte bereits nach kurzer Zeit erste Ergebnisse präsentieren. Mit Ihrem professionellen Engagement hat iTWO massgeblich zum Erfolg des Projektes beigetragen.»

**Markus Elmer,**  
Leiter Technik & Planning, SBB Telecom

## Die konkreten iTWO-Leistungen für SBB Telecom

- Projektleitung innerhalb des vorgegebenen Zeit- und Budgetrahmens
- Analyse der bestehenden Dokumenten-Managementprozesse
- Moderation von Workshops zur Erhebung der Anforderungen und Erwartungen aller Anspruchsgruppen
- Konzeption eines einheitlichen Dokumenten-Managementprozesses
- Koordination der Aktivitäten der unterschiedlichen Bereiche und Regionen von SBB Telecom
- Abstimmung mit dem Programm «Service Management»
- Erarbeitung von einheitlichen Vorlagen für technische Dokumentationen
- Laufende Qualitätskontrolle und Steuerung der Migrationsarbeiten
- Sicherstellung der vollständigen Projektdokumentation und des geordneten Projektabschlusses
- Instruktion und Sensibilisierung der betroffenen Mitarbeitenden

## iTWO in Kürze

iTWO AG ist ein etabliertes unabhängiges Schweizer Unternehmen. Es wurde 2006 als Tochtergesellschaft der Beratungsfirma Intercai (Schweiz) AG gegründet. iTWO ist spezialisiert auf Projektmanagement-Dienstleistungen im ICT-Umfeld. Die Projektleiter konzentrieren sich auf

praxisnahe und insbesondere auf die ziel-, zeit- und budgetkonforme Umsetzung der Projektvorhaben ihrer Kunden. Das iTWO Projektleiterteam wächst kontinuierlich und steht für hohe Kompetenz und aktuelles Know-How.

## Die Stärken von iTWO

- Spezialisiert auf Projektmanagement bei IT- oder Telco-Projekten
- Fokussiert auf Kundennutzen und zufriedene Kunden
- iTWO Projektleiter arbeiten
  - effizient
  - leistungsorientiert
  - professionell
  - motiviert
  - unvoreingenommen
  - unabhängig
  - umsetzungsorientiert
- Etablierte Qualitätssicherungsprozesse
- Langjährige Erfahrung und erstklassige Referenzen

## Projektmanagement-Dienstleistungen

- Projektleitung
- Projektleitungsunterstützung
- Projektcoaching
- Projektassessment
- Projektoptimierung
- Projektrisikoinalyse
- Projektorganisation
- Projektqualitätssicherung
- Projektmethodik
- Projekte für Lösungsdesign und Systemevaluation

**iTWO – taking care of projects**



### iTWO AG

Bahnhofstrasse 14  
CH-8304 Wallisellen  
Tel. +41 44 839 20 40  
Fax +41 44 839 20 44  
www.itwo.ch

Standort Bern:  
Gutenbergstrasse 21  
CH-3011 Bern