

RiskTalk und Swissgrid

Interview mit Kurt Meyer, Chief Risk Officer bei Swissgrid, Dezember 2017

Unternehmensbeschrieb

Swissgrid ist die nationale Netzgesellschaft der Schweiz. Zu den Hauptaufgaben von Swissgrid zählt der sichere Netzbetrieb, der Unterhalt und die Modernisierung des Übertragungsnetzes. Zusammen mit ihren rund 450 Mitarbeitenden und Dienstleistern stellt Swissgrid sicher, dass das rund 6'700 Kilometer lange Höchstspannungsnetz rund um die Uhr sicher betrieben wird und die Versorgungssicherheit gewährleistet ist. Der Umgang mit Höchstspannungstechnik ist mit hohen Risiken verbunden. Fehler können Leib und Leben gefährden und enorme gesellschaftliche oder wirtschaftliche Schäden verursachen.

Herausforderung / Situation

Sicherheit hat erste Priorität in allem was wir bei Swissgrid tun. Zugleich sind wir verpflichtet, das Netz effizient zu betreiben - mit entsprechendem Fokus auf Leistung und Kosten. In der Vergangenheit waren die Prioritäten nicht immer klar geregelt. Das führte dazu, dass Mitarbeitende oder Dienstleister manchmal selbst nicht bemerkten, wenn sie ihre eigene Sicherheit gefährdeten, um Geld zu sparen oder einen Termin einzuhalten. Wenn Ereignisse oder Probleme rapportiert wurden, kam es vor, dass sie nicht in ihrer ganzen Tragweite erkannt wurden und einfach ad-hoc gelöst wurden. Swissgrid fehlte ein System, das Probleme nachverfolgen und eine nachhaltige Lösung sicherstellen konnte.

Wieso RiskTalk

Swissgrid entschied sich aufgrund der Einfachheit für RiskTalk. Es wurden dabei auch andere Anwendungen geprüft. Die meisten verfügten jedoch über zusätzliche und für uns überflüssige Funktionen, die über unsere wesentlichen Bedürfnisse hinausgingen. Gewisse Anwendungen waren auf bestimmte Aufgabenbereiche konzentriert und damit nicht universell einsetzbar. Zum Teil waren diese Applikationen gar so komplex, dass die Nutzer gezwungen gewesen wären, wie ein Risk Manager zu denken. Für Swissgrid war die Einfachheit von RiskTalk ein extrem wichtiges Argument. Mit der Wahl von RiskTalk waren weder Schulungen noch zusätzliche Mitarbeitende nötig. Ferner bietet RiskTalk allen Mitarbeitenden die Möglichkeit, Risiken mit wenig Aufwand zu melden. Diese einfach zu bedienende App ist auf allen Smartphones installiert und damit stets griffbereit.

Erfahrung

Wir haben RiskTalk zuerst mit einer kleinen Zahl von Benutzern unseren Bedürfnissen angepasst und im Anschluss phasenweise im Unternehmen und bei den wichtigsten Dienstleistern eingeführt. RiskTalk hat definitiv für Aufsehen gesorgt. Ich erinnere mich gut daran, dass die ersten Nutzer so positiv darüber berichteten, dass mich andere daraufhin fragten, ob sie nicht auch Zugriff auf RiskTalk haben könnten. Ein Problem in Bezug auf die vier zentralen Unternehmensziele zu melden dauert noch knapp zwei Minuten. Plötzlich war die Bereitschaft da, Ereignisse zu melden - ganz egal, wie gross deren Tragweite war.

Der Benutzer muss das Problem nicht selbst kategorisieren. Dazu haben wir ein Team gebildet. Dieses Team besteht aus zehn Kolleginnen und Kollegen, welche die Meldungen mit wenig Aufwand neben ihren anderen Aufgaben bearbeiten. Ich bin zusammen mit erfahrenen Kollegen aus den Bereichen Sicherheit, Umwelt und Gesundheitsschutz, Krisenmanagement sowie Unterhalt Teil dieses Teams. Wir wechseln uns täglich ab bei der Bearbeitung neuer Probleme sowie der Überwachung von noch nicht geschlossenen Meldungen. Mit der Kanban-Benutzeroberfläche von RiskTalk können wir als dezentrales Team sehr effektiv zusammenarbeiten und die Probleme so zuordnen, dass sie optimal betreut werden. Dieses Team ist für die Organisation und die Überwachung der Problemlösung zuständig, nicht jedoch für die Umsetzung der Massnahmen.

RiskTalk hilft uns Probleme effizienter zu lösen. Gleichzeitig unterstützt es uns dabei, das Höchstniveau an Verlässlichkeit zu erreichen, das wir uns zum Ziel gesetzt haben. Wir kommunizieren konsequent quer über die internen Abteilungen und „reissen“ die sprichwörtlichen Silowände ein.

Nutzer, die ein Problem gemeldet haben, werden während des gesamten Lösungsprozesses über RiskTalk auf dem Laufenden gehalten. Dieser Feedbackprozess ist ausschlaggebend, die Anwendung zu benutzen. Man kann sagen, dass ein Kulturwandel eingesetzt hat. Wir fokussieren heute vermehrt auf die unbürokratische Lösung von Problemen. Dabei stellen wir insbesondere fest, dass zunehmend Probleme erkannt und behoben werden, bevor sie sich materialisieren. Wer den Fehler begangen hat, ist dabei eher zweitrangig. Es geht vielmehr darum, diesen zu beheben – im besten Fall bevor etwas passiert ist – und die entsprechenden Lehren daraus zu ziehen.

Resultate

RiskTalk erhielt viel tolles Feedback aus der ganzen Organisation. Der CEO greift in den regelmässigen Online-Meetings für die Mitarbeitenden auch RiskTalk-Meldungen auf zeigt, wo welche Verbesserungen wie umgesetzt werden konnten. Im letzten Jahr haben wir eine Veränderung in der Denkweise festgestellt: Die Sicherheit ist heute wichtiger, prominenter als je zuvor – RiskTalk leistet dazu einen wichtigen Beitrag. Die meisten Personen sehen in RiskTalk einen einfachen Weg, Probleme zu lösen. 2017 wurden insgesamt 300 Meldungen erfasst, davon wurden bereits 280 erledigt. Wir haben uns bei der Priorisierung und Ressourcenzuteilung an unseren Werten und Prioritäten orientiert. RiskTalk stellt sicher, dass alle gemeldeten Probleme angegangen werden und nicht vergessen gehen. RiskTalk unterstützt Swissgrid dabei, die kommunizierten Werte konsequent zu leben.