



Koordination der technischen Abläufe für Planung und Verlegung von Hausanschlüssen

Die wohl häufigsten Argumente zur Einführung neuer IT-Lösungen sind heute: Steigerung des Kundennutzens und der Dienstleistungsqualität bei gleichzeitiger Kostensenkung. Die Stadtwerke Greifswald haben dieses Ziel im Bereich des Hausanschlusswesens erreicht, indem sie die umfassende Dokumenten- und Vorgangsmanagementlösung iX-doc community zur Koordination der technischen Abläufe für Planung und Verlegung gemeinsamer Hausanschlüsse für die verschiedenen Energiearten eingeführt haben.

Stadtwerke Greifswald GmbH

Die Stadtwerke Greifswald GmbH ist die Holdinggesellschaft der Stadtwerkegruppe. Zur Holding gehören u.a. die Stromversorgung GmbH, die Gasversorgung GmbH, die Fernwärme GmbH und das Abwasserwerk Greifswald. Das operative Geschäft in den Bereichen Strom, Erdgas-, Fernwärme-, und Wasserversorgung, ÖPNV, Entsorgung sowie der Betrieb des Freizeitbades wird von den verbundenen Unternehmen ausgeführt. Die Holding leistet kaufmännische und technische Dienste für die Unternehmen und darüber hinaus auch für die Gasversorgung Greifswald GmbH und das Abwasserwerk Greifswald. Der Stadtwerke-Konzern beschäftigt 305 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter und konnte einem Umsatz von ca. 137 Mio. DM 2001 verzeichnen.

Elektronische Datenverarbeitung statt Papier

Das Unternehmen hat Unmengen an Informationen zu bewältigen. Vielfältige Daten aus den verschiedenen Bereichen (Strom, Gas, Wasser, ...), aus den Abteilungen, vom Kunden, den Mitarbeitern und dem geografischen Umfeld müssen täglich effizient verarbeitet und koordiniert werden. Dabei sah es in der Vergangenheit häufig so aus, dass Dokumente gesucht wurden, Informationen nicht jederzeit zur Verfügung standen bzw. die Verteilung der Informationen viel zu lange dauerte und Kundenanfragen nur langsam bearbeitet werden konnten. Bei der Beauftragung neuer Hausanschlüsse hatte ein Kunde oft einen hohen Zeitaufwand und viele Abstimmungen zu bewältigen, da alle Energiearten separat beauftragt werden mussten. Bei Hausanschlüssen, die mehrere Energiearten betrafen, mussten Kundendaten mehrfach erhoben werden. Insgesamt werden rund 55.000 Einwohner betreut.

Zum Leitbild der Stadtwerke gehört, durch neue Formen der Zusammenarbeit mit Kunden ihre Position in der Energiewirtschaft zu behaupten. Es sollten Wege gefunden werden, das interne Dokumentenmanagement neu zu organisieren und die Papierflut zu reduzieren. Ein Ansatz war die Einführung eines Web-basierten Vorgangs- und Dokumentenmanagements für die Optimierung der Prozesse im Hausanschlusswesen über alle Energiearten.

Zielstellung des Projektes:

- Strukturierung des Prozesses Hausanschlusswesen
- Abbildung kundenorientierter Geschäftsprozesse
- Prozessorientierte Steuerung der Vorgangsbearbeitung
- Gemeinsame Verwaltung der Vorgänge, der zugehörigen Geschäftsdaten und der begleitenden Dokumente in Kundenordnern
- Abbildung und Optimierung des vorhandenen Formularwesens

Erreichtes:

- Verbesserter Kundenservice durch ein Kundenzentrum
- Höhere Transparenz des Geschäftsprozesses und ein Informationsgewinn für Mitarbeiter und Kunden
- Verbesserte Koordination technischer Abläufe
- Schaffung klar definierter organisatorischer Schnittstellen und Verantwortlichkeiten

Web-basiertes Vorgangsmanagementsystem

In einer ersten Phase wurde von der iX-ware GmbH ein Business Process Management System entwickelt, welches die kundenorientierten Vorgänge im Hausanschlusswesen abbildet, Betriebsabläufe organisiert und das Dokumentenmanagement unterstützt. Es zeigte sich, dass das vorhandene gut strukturierte Formularwesen ergänzt um typische Geschäftsdaten mit einer datenbankzentrierten Anwendung nur suboptimal abgebildet wird. Allgemein gilt: etwa 70%-80% aller relevanten Informationen sind in Dokumenten, nicht in den Geschäftsdatenbanken, enthalten. Es war daher naheliegend, auch für Hausanschlussprozesse den Umgang mit elektronischen Dokumenten in den Mittelpunkt zu stellen. Dieser Ansatz wird mit der neuen Anwendungs-Software iX-doc der iX-ware GmbH verwirklicht. Durch die zum Einsatz kommenden Web-Technologien und Standards (XML) ist die gemeinsame Nutzung von Geschäftsdaten und strukturierten Dokumenten in einem Workflow möglich.

iX-doc – dokumentenzentriertes Vorgangsmanagement

iX-doc bildet das Dokumenten- und Vorgangsmanagement in Form von dokumentenzentrierten, elektronischen Vorgangsakten ab. Alle beteiligten Abteilungen sind stets über den aktuellen Stand ihrer Vorgänge informiert. Damit ist ein Informations- und Zeitgewinn für die Abstimmung, Verfolgung und Kontrolle synchroner und asynchroner Tätigkeiten verbunden, doppelte Bearbeitungen werden vermieden. Eine zeitnahe Dokumentation und Abarbeitung wird gewährleistet und persönliche Arbeitslisten zur Verfügung gestellt.

Jeder Hausanschlussvorgang enthält eine Vielzahl von Dokumenten und Daten, angefangen bei den Kundendaten, über das Angebot, die Durchführung bis hin zur Bereitstellung der abrechnungsrelevanten Daten. Dieser Prozess bildet die Basis für das Programm. Ein Vorgang enthält alle spezifischen Daten, wie die Adresse des Objekts, Termine und Beschreibungen. Weiterhin sind Informationen enthalten, die den Fortschritt der Abwicklung beschreiben. Hinzukommen technische Details und rechnungsspezifische Inhalte. Diese Informationen, die abteilungsübergreifend zur Verfügung stehen und einer ständigen Veränderung unterliegen, wie Orte, Straßen, Erschließungsgebiete, Unternehmen und Materiallisten, werden genutzt und ggf. mit anderen Datenbanken synchronisiert.

Über einen Katalog können Formulare aus den Bereichen Angebotsphase, Planungsphase, Durchführungsphase sowie allgemeine Vorlagen, z.B. für Notizen, verwendet werden. Durch die zugrunde liegende XML-Technologie konnten diese Formulare leicht dem Inhalt und Layout der bereits vorhandenen Formulare angepasst werden.

Kundenzufriedenheit durch kurze Bearbeitungszeiten

Mit iX-doc stehen den Sachbearbeitern heute die zu einem Hausanschluss gehörenden Unterlagen und Informationen aus einer Quelle zur Verfügung. Auf dieser Basis bearbeiten sie Anfragen schnell und zuverlässig. Die Nutzung eines Kundenzentrums („Single Point of Contact“) und deren Kommunikation mit den Fachbereichen wurde optimal umgesetzt. Das Kundenzentrum eröffnet einen Vorgang, legt die daran beteiligten Abteilungen fest und regelt die Informationsaustausch intern und extern. Damit hat der Kunde nur noch einen Anlaufpunkt, spart Zeit und bekommt eine umfangreiche Beratung und Informationen über den Bearbeitungsstand bei den Stadtwerken.

© iX-ware GmbH 2002



Stadtwerke Greifswald GmbH
Inge Zeiger,
Prozessverantwortliche
Hausanschlüsse
inze@sw-greifswald.com

iX-ware GmbH
Dr. Frank Heydenreich,
Geschäftsführer
hey@ix-ware.de