



>>

Zufriedene Kunden durch optimierte Prozesse

ELO als Informationsmanagementsystem bei den Stadtwerken Ratingen GmbH

Die Stadtwerke Ratingen GmbH hat mit ELO_{enterprise} ein unternehmensweit verfügbares „Informationsmanagementsystem“ realisiert. Die gewünschten Informationen stehen den Mitarbeitern stets zeitnah, vollständig und in der aktuellen Fassung zur Verfügung. Elektronische Workflows beschleunigen die Prozessabläufe und sichern den hohen Kundenservice der Stadtwerke Ratingen.

Die Stadtwerke Ratingen GmbH versorgt als modernes Full-Service-Unternehmen der Energiewirtschaft Rater Haushalte, Gewerbebetriebe und Großunternehmungen mit Energie und Wasser – und das seit weit über 100 Jahren. Die Stadtwerke sind darüber hinaus ein bedeutendes Unternehmen der Rater Wirtschaft, ein starker Investor für die Stadt, Auftraggeber und Partner für viele Rater Unternehmen sowie ein sicherer Arbeitgeber für viele Bürger. Neben der Versorgung mit Strom, Erdgas, Trinkwasser und Fernwärme betreiben die Stadtwerke zwei Hallenbäder, ein Freibad sowie ein Allwetterbad mit Saunalandschaft. Ein modernes Versorgungsnetz sowie ein Team von rund 200 Mitarbeitern gewährleisten eine sichere Energieversorgung sowie einen kundenfreundlichen Vor-Ort-Service.



„Prozesse wie die Bearbeitung des „Hausanschluss-Auftrags“ werden mit Hilfe von ELO-Workflows bearbeitet und gesteuert. Das führt dazu, dass kein Arbeitsschritt vergessen werden kann und ein neuer zufriedener Kunde seinen „Anschluss“ schnellstmöglich erhält.“

Herbert Klasen,
IT-Projektleiter Stadtwerke Ratingen



>>

Informationen auf Knopfdruck

Shortcuts

Land: Deutschland
Branche: Energie- und Versorgungswirtschaft

Das Unternehmen

Die Stadtwerke Ratingen sind verantwortlich für

- über 972 Kilometer Stromleitung
- über 264 Kilometer Erdgasleitung
- über 21 Kilometer Wärmeleitung
- über 294 Kilometer Trinkwasserleitung
- 5 Stromübernahmestationen
- 9 Blockheizkraftwerke
- 2 Hallenbäder, 1 Freibad
- 1 Allwetterbad mit Saunen
- ein Versorgungsgebiet von ca. 90 qkm mit ca. 93.000 Einwohnern

Die Herausforderung

Informationen sollen den Mitarbeitern zentral und aktuell zur Verfügung stehen. Arbeitsprozesse sollen elektronisch abgebildet und beschleunigt werden. Anbindung an das ERP-System Wilken und das GIS Smallworld (ESN).

Lösung

Einführung von **ELOenterprise**, Verzahnung des ECM mit ERP-System und GIS. Digitale Projekt- und Netzanschlussakten sowie dynamische Kundenakten. Umsetzung EDV-gestützter Workflows. Umfassende Verfahrensdokumentation für die benötigte Revisionsicherheit.

Nutzen

Den Mitarbeitern stehen die richtigen Informationen schnell zur Verfügung, dadurch ist der hohe Anspruch an den Kundenservice sichergestellt. Abläufe und Vorgänge werden transparent und können genau nachvollzogen. Workflows sichern die zügige und lückenlose Bearbeitung von Aufträgen.

Gerade in der Energiebranche kommt es besonders darauf an, die gewünschten Informationen stets zeitnah, vollständig und in der aktuellen Fassung verfügbar zu haben. Sei es im Kundendienst bei Beratungsleistungen und Rückfragen zu vertraglichen oder abrechnungstechnischen Themen oder sei es im Bereich der technischen Dokumentation, was zählt ist die richtige Information „on demand“. Seit der Liberalisierung des Strommarktes hat sich der Wettbewerb immer weiter verschärft und der Kostendruck ist gestiegen. Althergebrachte Strukturen und Prozesse können die Anforderungen an ein modernes und serviceorientiertes Unternehmen nicht mehr erfüllen. Die Stadtwerke Ratingen haben reagiert und beschlossen, die eigenen Geschäftsprozesse zu optimieren, indem Papier vermieden und Abläufe durch elektronische Unterstützung beschleunigt werden sollen.

Für Herbert Klasen, IT-Projektleiter Stadtwerke Ratingen, ein logischer Schritt: „Für den Verbraucher gehören Strom und Wasser zur selbstverständlichen Grundversorgung. Für uns ist ein hervorragender Kundenservice daher ebenfalls selbstverständlich, um die Wettbewerbsfähigkeit der Stadtwerke auch für die Zukunft zu sichern. Die Einführung eines ganzheitlichen Enterprise-Content-Managements war daher eine konsequente Entscheidung in Richtung serviceorientiertes Unternehmen.“ Gleichzeitig sind bei den Stadtwerken die Aufgaben der Regulierungsbehörde zu berücksichtigen, die eine Trennung von „Vertrieb“ (Kundenbetreuung) und „Netzen“ verlangen.



Nahtlose Einbindung in die IT-Umgebung

Nach der Evaluierung mehrerer ECM-Anbieter fiel die Entscheidung auf die Lösung **ELOenterprise** aus dem Hause ELO Digital Office GmbH. Gemeinsam mit dem **ELO Business-Partner** haben die Stadtwerke einen ganzheitlichen Projektplan für ein unternehmensweit verfügbares „Informationsmanagementsystem“ erstellt. Zur Gewährleistung einer maßgeschneiderten Lösung hat der **ELO Business-Partner** einen auf technische Dokumentation spezialisierten Anbieter/Partner mit ins Boot geholt.

Der Startschuss für das Projekt fiel Anfang 2005. Im ersten Schritt galt es **ELO** nahtlos an das ERP-System Wilken sowie an das Datenbanksystem Smallworld-GIS (Geo-Informationssystem) anzubinden, um einen Informationsaustausch zwischen allen drei Systemen zu gewährleisten. In der Vergangenheit waren es vor allem die papiergebundenen Abläufe und die sehr unhandlichen Zeichnungen, die den Prozessfluss behinderten.

Transparente Technische Dokumentation

Alle ursprünglich in Karten eingezeichneten Leitungsnetze waren bereits digitalisiert und stehen seither im GIS zur Verfügung. Die Bild-Informationen zum dargestellten Netzanschluss, Übergabe-Punkt usw. können auf Knopfdruck aus der zugehörigen „Akte“ in **ELO** abgerufen werden. Die technischen Zeichnungen, Bedienungsanleitungen, Gefahrenhinweise und Vorschriften stehen im umfassenden Informationssystem den jeweils berechtigten Anwendern jederzeit zur Verfügung. Dabei wird die Freigabe von Zeichnungen (Nachverfolgung von Änderungen) über hausinterne Workflows durchgeführt, die von **ELO** gesteuert und überwacht werden.



Rechtskonform im Abrechnungsbereich

Die Vielzahl an Abrechnungsbescheiden, die aus der Fachanwendung Wilken erzeugt werden, lassen sich jetzt automatisch über das COLD-Verfahren in ELO archivieren. Auf die Aufbewahrung in Papierform können die Stadtwerke damit verzichten. Die Eingangsrechnungen, deren Bearbeitung derzeit durch einen automatisierten Rechnungseingangsworkflow beschleunigt wird, ist der nächste Schritt zur weiteren Optimierung der Prozesse. Eine entsprechende Verfahrensdokumentation stellt die benötigte Revisionsicherheit dar.

Zentrale Informationsverfügbarkeit = hoher Kundenservice

Durch die Anbindung weiterer Abteilungen wie Vertrieb, Einkauf und Rechnungswesen an das ECM-Archiv stehen alle Dokumente jetzt als digitalisierte Unterlagen mit Kunden- oder „Objektbezug“ (Digitale Projekt- und Netzanschlussakten oder dynamische Kundenakten) zentral im Archiv zur Verfügung. Die Berater sind dadurch jederzeit auskunftsfähig, wenn Bürger oder Geschäftskunden den kundenfreundlichen Service in Anspruch nehmen. So können in der Regel alle Anfragen im Call-Center direkt beantwortet werden.

„Für den Verbraucher gehören Strom und Wasser zur selbstverständlichen Grundversorgung. Für uns ist ein hervorragender Kundenservice daher ebenfalls selbstverständlich, um die Wettbewerbsfähigkeit der Stadtwerke auch für die Zukunft zu sichern. Die Einführung eines ganzheitlichen Enterprise-Content-Managements war daher eine konsequente Entscheidung in Richtung serviceorientiertes Unternehmen.“

Herbert Klasen,
IT-Projektleiter Stadtwerke Ratingen



>>

Serviceorientiertes Unternehmen

Wie kommt ein neues Haus zu Strom, Gas und Wasser?

Einfach Antrag bei den Stadtwerken ausfüllen und los geht's. Was sich so einfach anhört, sorgt bei den Stadtwerken intern für komplexe Abläufe, die dank der elektronischen Steuerung jetzt viel schneller bearbeitet werden können, wie Herbert Klasen bestätigt: „Prozesse wie die Bearbeitung des „Hausanschluss-Auftrags“ werden mit Hilfe von **ELO**-Workflows bearbeitet und gesteuert. Das führt dazu, dass kein Arbeitsschritt vergessen werden kann und ein neuer zufriedener Kunde seinen „Anschluss“ schnellstmöglich erhält.

Sicherheit an erster Stelle

Ob beim Strom oder bei Gas – immer steht die Sicherheit im Vordergrund. So werden z.B. die Gasanlagen der Stadtwerke Ratingen nach dem DVGW Regelwerk G495 (Instandhaltung) überwacht. Dort sind die Inspektions- bzw. Funktionsprüfungsintervalle und die Wartungsintervalle hinterlegt, die durch Fachpersonal der Stadtwerke Ratingen GmbH bzw. Fachfirmen sichergestellt werden. Dank **ELO** werden die Prüfprotokolle sicher archiviert und sind jederzeit einsehbar.

Anwenderzufriedenheit vorprogrammiert

Die Stadtwerke Ratingen sind mit dem System hochzufrieden. Jedem der engagierten hausinternen Anwender hat das Unternehmen auch eine **ELO**-Lösung für den Privatgebrauch zur Verfügung gestellt. Hierfür hat der Hersteller **ELO Digital Office GmbH** mehrere Lizenzen des Produktes **ELOoffice** vergünstigt bereitgestellt. Nicht ganz uneigennützig, denn die zufriedenen Anwender, die das Programm auch zu Hause nutzen, perfektionieren sich in der Bedienung quasi nebenbei – die Anwenderakzeptanz ist somit auf hohem Niveau langfristig sichergestellt.



Referenz

>>

Leistungsstarke Geschäftsprozesse

Ausblick

Sicherlich sind auch bei den Stadtwerken Ratingen noch nicht alle Möglichkeiten ausgeschöpft, die Geschäftsprozesse mit Softwarelösungen sinnvoll zu unterstützen.

Da auch im Privatkundenbereich die Korrespondenz per E-Mail kontinuierlich zunimmt, führen die Stadtwerke jetzt auch eine serverseitige und regelbasierte E-Mail-Archivierung mit **ELO XC** ein, die den Geschäftsalltag noch besser unterstützen wird. Der zusätzliche Speicherplatzbedarf wird u.a. mit der zertifizierten Lösung „SilentCubes“ der FAST LTA AG abgedeckt.