Stadtwerke Frankenthal

Digitale Akten eingeführt

[13.09.2018] Bei 30.000 Hausanschlüssen den Überblick behalten und alle zugehörigen Unterlagen sofort finden – das schaffen die Stadtwerke Frankenthal mit digitalen Kunden- und Hausanschlussakten. Die unternehmensweit eingesetzte ECM-Plattform Doxis4 ermöglicht die sukzessive Digitalisierung der internen und kundenorientierten Prozesse.

Das elektronische Archiv der Stadtwerke Frankenthal war in die Jahre gekommen. Es genügte nicht mehr den Anforderungen an Performance und Usability. So begab sich das kommunale Unternehmen im Jahr 2015 auf die Suche nach einer modernen und zukunftsfähigen Alternative: einem Enterprise-Content-Management-System (ECM). Dabei wurde dem Pfälzer Unternehmen schnell klar, dass es neben der Migration des Altarchivs auch ECM-Funktionen wie Business Process Management (BPM) und digitale Akten sowie Schnittstellen zum Warenwirtschaftssystem benötigt. Im Rahmen einer beschränkten Ausschreibung mit festen Beurteilungskriterien entschieden sich die Stadtwerke Frankenthal zwischen acht Bewerbern für die Lösung Doxis4 des Anbieters SER. Die unternehmensweit einsetzbare ECM-Plattform überzeugte das Unternehmen mit ihrer offenen Architektur und der Möglichkeit zum stufenweisen Ausbau weiterer Funktionsbausteine.

Kundenauskunftssystem mit Doxis4

Parallel zur Migration von 1,4 Millionen Kundendokumenten und der Abschaltung des Altsystems begann die Arbeit mit digitalen Kundenakten. In ihnen werden alle Unterlagen zu den Geschäftspartnern der Stadtwerke im Kontext gebündelt. Über Schnittstellen kommuniziert das ECM außerdem mit dem ERP-System des Versorgers und integriert dessen Daten in die Akten. Die 200 Mitarbeiter finden so alle benötigten Informationen schnell auf einen Blick und können Anfragen von Geschäftspartnern direkt beantworten: Die ECM-Lösung hat sich zum Kundenauskunftssystem entwickelt.
Nach den positiven Erfahrungen mit der digitalen Kundenakte führte das Unternehmen die digitale Hausanschlussakte ein. Bei bis zu sieben Papierordnern pro Hausanschluss kamen die Stadtwerke Frankenthal auf 15 Quadratmeter Altakten. Noch dazu waren sie an verschiedenen Standorten verteilt. Das machte das Verwalten der Hausanschlüsse mühsam. Digitalisiert sind nun alle Dokumente zu einem Hausanschluss in einer digitalen Akte gesammelt und stehen den Mitarbeitern standortübergreifend zur Verfügung. Die Live-Vorschau von Dokumenten ist ein zusätzliches Plus bei der schnellen Recherche.

Interne Prozesse digital abgebildet

Besonders wichtig war den Stadtwerken Frankenthal auch eine leistungsfähige Workflow-Funktionalität, mit der sie ihre internen Prozesse digital abbilden können. Die Workflow-gesteuerte Posteingangs- und Postausgangsverarbeitung, sowie Vertragsmanagement, Rechnungsprüfungs- und Bestellworkflow kamen ab 2017 hinzu.
Gerade von der automatisierten Eingangsverarbeitung erhoffen sich die Stadtwerke viel Einsparpotenzial. Mit dem ECM können sie alle Dokumente, egal über welchen Eingangskanal (Post, Fax, E-Mail) und in welchem Format (etwa EDI, ZUGFeRD) diese eintreffen, automatisiert erfassen und weiterverarbeiten. Jedes Dokument erreicht automatisch den richtigen Bearbeiter. Transport- und Liegezeiten für die Dokumentenverteilung reduzieren sich spürbar, zudem gehören Medienbrüche der Vergangenheit an.

Aufgrund der guten Performance und der leichten Anwendung haben die Mitarbeiter das neue ECM schnell schätzen gelernt, was dem neuen System in kürzester Zeit hohe Akzeptanz einbrachte. So können die Stadtwerke Frankenthal ihre ECM-Plattform Schritt für Schritt erweitern und ihre unternehmensweite Digitalisierungsstrategie kontinuierlich verwirklichen.

()

Stichwörter: Informationstechnik, SER, Stadtwerke Frankenthal