

Stadtwerke stellen verstärkt auf eine elektronische Verwaltung ihrer Geschäftsunterlagen um

Dokumente per Mausklick

Für eine elektronische und damit effizientere Verwaltung ihrer Geschäftsunterlagen entscheiden sich derzeit immer mehr Stadtwerke. Gerade wenn an verschiedenen Standorten gearbeitet wird, erweist sich die Digitalisierung als großer Vorteil. Damit stehen bei der alljährlichen Verbrauchsabrechnung Dokumente schneller bereit.

Den gesamten Scan-Prozess an einen externen Dienstleister zu vergeben, ist dabei in der Regel günstiger, als sich selbst um die Digitalisierung kümmern zu müssen. Diese Erfahrung haben auch die Vereinigten Stadtwerke Ratzeburg, Mölln und Bad Oldesloe gemacht. Seit 2009 haben deren Beschäftigte untereinander digitalen Fernzugriff auf Kundenkorrespondenz und Hausanschlussakten. Ein Outsourcing-Dienstleister, die MicroData GmbH, scannte die Akten und digitalisiert auch den täglichen Posteingang der Stadtwerke.

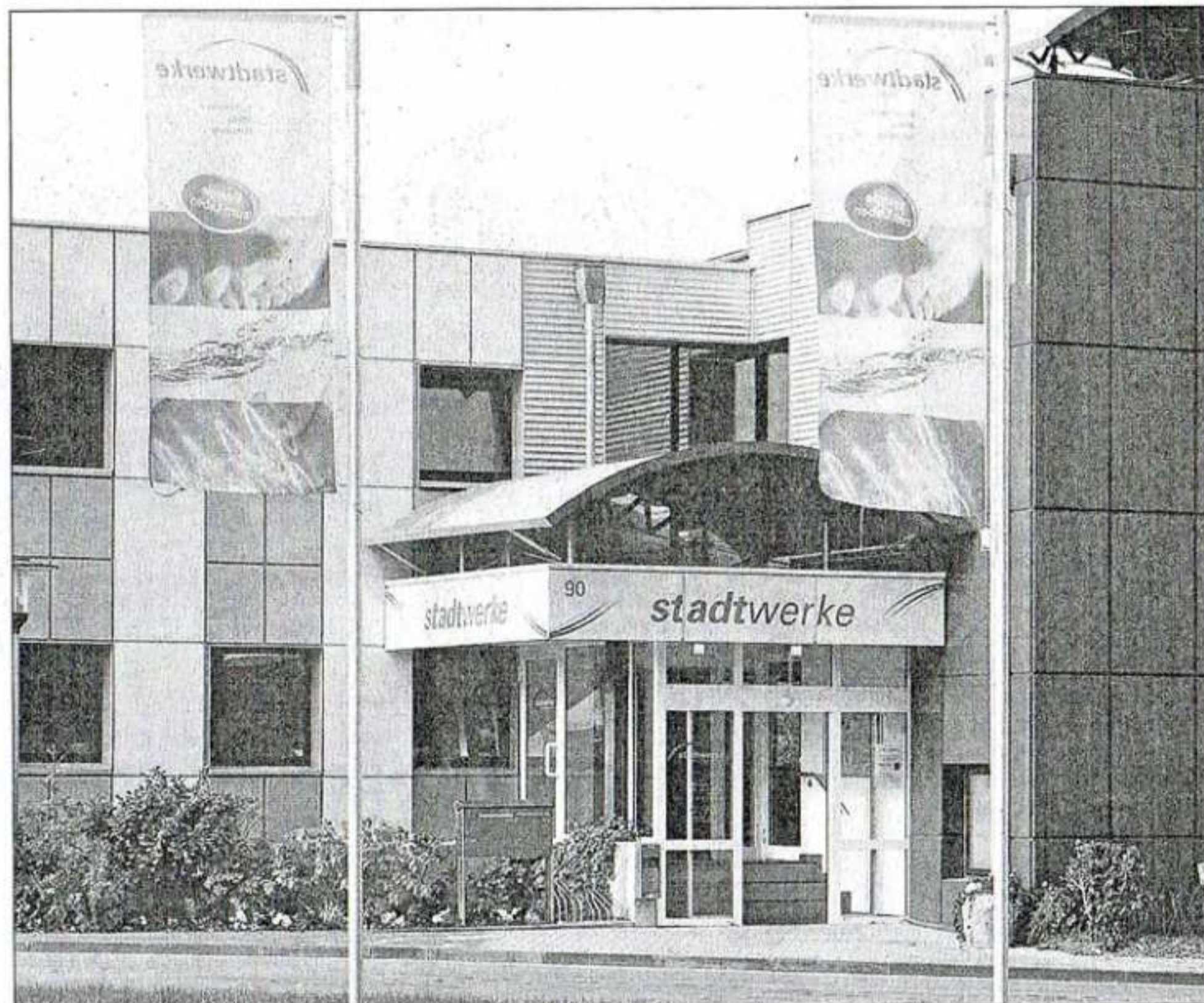
Als die Stadtwerke im Jahr 2007 ein elektronisches Dokumenten-Management-System (DMS) einführen, war die Entscheidung für eine künftig papierlose Bearbeitung von Geschäftsvorgängen gefallen. „Los ging es mit unserer täglichen Kundenkorrespondenz, die wir seitdem digitalisieren und elektronisch ablegen“, erzählt Marita Lehnhoff, die Leiterin für den Bereich Kundenservice. Dort treffen neun Zehntel der Kundenpost ein, ein kleiner Teil geht in zwei Niederlassungen und wird nach der Bearbeitung zum Kundenservice weitergeleitet.

Anfangs ließ Marita Lehnhoff die Unterlagen noch intern einscannen, doch war dies mit dem

vorhandenen Personal bald nicht mehr zu schaffen. „Immer mehr Post staute sich auf und wir kamen nicht mehr hinterher. Schließlich waren Zeitarbeitskräfte nötig, um die Scanstapel abzuarbeiten“, erklärt sie. So entschied sich die Unternehmensleitung, die Digitalisierung im Outsourcing erledigen zu lassen. MicroData startete mit dem Scannen der Eingangspost aller durch die Vereinigten Stadtwerke GmbH versorgten Energiekunden.

42 000 Seiten in sechs Monaten eingescannt

Mit einem großen Schwung ging es los, da sich im Haus bis dahin bereits sehr viele Belege angesammelt hatten. Während der ersten sechs Monate wurden knapp über 42 000 Seiten verarbeitet, dreißig Prozent davon während der Hauptabrechnungszeit zwischen November und Januar. Die digitalisierten Kundenschriften übermitteln der Dienstleister den Stadtwerken per CD, die Originale verbleiben noch vier Wochen in den Produktionsräumen des Scandienstleisters und werden dann vernichtet.



In Zeiten knapper Kassen müssen Stadtwerke sämtliche Einsparmöglichkeiten ausschöpfen.

FOTO ZSCHEILE

Seitdem kommt ein Kurier in regelmäßigen Abständen und holt die Papierpost der Stadtwerke ab. Im Kundenservice kann man heute wieder aufatmen: „Das Outsourcing der Digitalisierung ist für uns auf jeden Fall günstiger, als immer wieder Zeitarbeitskräfte

von externen Dienstleistern für die Scanarbeiten zu beschäftigen“, ist sich Marita Lehnhoff sicher. Und durch die digitale Speicherung im DMS haben ihre Kollegen/innen schnelleren Zugriff auf sämtliche Kundenkorrespondenz.

Was bei der zentral für die Vereinigten Stadtwerke abgewickelten Kundenkorrespondenz so gut funktioniert, davon wollen auch die Kollegen aus den Filialen künftig profitieren. Am Firmenstandort Bad Oldesloe sitzt die Abteilung, die sich um Initiierung

und Erstellung von Hausanschlussakten kümmert. Nach dem Projekt Posteingang folgte deshalb ein zweites Scanvorhaben mit dem Ziel, alle Hausanschlussakten zu digitalisieren und künftig über das DMS zugänglich zu machen. Detlef Creutzfeldt, zuständig für Einkauf und Organisation erläutert: „Zu jedem Hausanschluss führen wir eine Akte, die aus verschiedensten Dokumenten besteht, darunter Angebote für die Erschließung von Neubauten, Strom- und Gasanschluss-Unterlagen, Auftragserteilungen an uns und die Netzgesellschaft, aber auch Zeichnungen, Leitungspläne und Fotografien – die Hausanschlussakte nimmt alles auf, was von der Einrichtung eines Anschluss bis zur Stilllegung und Abbau der Anlage relevant ist.“

Aktensammlung fast einen Kilometer lang

Die Akten sind zwischen einem und drei Zentimeter stark – macht bei 50 000 Anschlüssen einen knappen Kilometer Unterlagen. „Der Scandienstleister hat die Akten per Kurier abgeholt und kurz darauf per CD wieder abgeliefert“, erläutert der zuständige Detlef Creutzfeldt. Seitdem arbeiten die Oldesloer produktiv mit der digitalen Hausanschlussakte. Sind genug neue Schriftstücke hinzugekommen, klingelt bei MicroData das Telefon und der Kurier macht sich auf den Weg.

> FRANK ZSCHEILE