



Quelle: Tortenboxer – Fotolia.com

Elektronische Rechnungen und digitale Kundenpost

Versorgungsunternehmen und kommunale Stadtwerke gestalten mit Softwarelösungen ihre internen Abläufe effizienter.

Knapp 50 Kläranlagen und 6 Talsperren betreibt der Wasserverband Eifel-Rur mit Sitz in Düren in seinem Einzugsgebiet, der Rur in Nordrhein-Westfalen. Für deren reibungslosen Betrieb sorgen auch viele externe Dienstleister: Knapp 9.000 Kreditoren – Ingenieurbüros, Bau- und Chemieunternehmen, IT-Berater – schicken täglich zwischen 150 und 200 Rechnungen nach Düren. Diese verarbeitet der Verband seit kurzem komplett elektronisch. Die Transparenz im Rechnungswesen ist dadurch gestiegen und man kann alle Skonti ausnützen. Auch der allgemeine Posteingang, etwa von Kundenkorrespondenz, lässt sich auf elektronischem Wege besser und schneller verarbeiten, wie Beispiele bei anderen Energieversorgern zeigen.

Beim Wasserverband Eifel-Rur führte der Weg hin zur automatisierten Rechnungsbearbeitung über zwei Stufen: „Zunächst installierten wir ein elektronisches Dokumenten-Management-System (DMS), um das aufwändige Hin und Her von Papierrechnungen zu stoppen“, erklärt IT-Leiter Ralf Dittich. Diese gingen früher von der Verwaltung zunächst in die Außenstellen; dort, etwa in der Kläranlage, wurden sie vom Besteller geprüft, kontiert und anschließend wieder nach Düren geschickt, um gebucht zu werden – insgesamt zu zeitintensiv, wenig transparent und die Skonti gingen ebenfalls verloren. Mit der Einführung der papierlosen Rechnungsbearbeitung ging man deshalb dazu über, alle Rechnungen zentral über einen Hochleistungsscanner elektronisch einzulesen.

Die elektronischen Bilddaten wurden im DMS verwaltet, im optischen Langzeitarchiv revisionssicher archiviert und waren über SAP ArchiveLink im Zugriff.

Trotzdem mussten die Beschäftigten der Finanzbuchhaltung alle Belegdaten und Kreditorinformationen aus den Rechnungen per Hand in SAP einpflegen, um den weiteren Bearbeitungsprozess im SAP-Workflow durchführen zu können. Diese manuelle Eingabe war nicht nur zeitaufwändig, sondern auch fehleranfällig. Eine Erweiterung der bestehenden DMS-Lösung sollte hier für mehr Automatisierung sorgen.

Erfassungs-Software speziell für Rechnungen

Die Wahl fiel auf eine Erfassungs-Software von Docutec und Kofax, die auf die Erkennung von Rechnungsbelegen ausgelegt ist; für die Übernahme der extrahierten Daten und ihre Weitergabe an SAP kommt die Systemschnittstelle xFlow Interface zum Einsatz. Sie sorgt innerhalb der Gesamtlösung für eine Anbindung zwischen Datenextraktion, Archiv-, ERP- und Workflow-Systemen und unterstützt damit die Geschäftsprozesse der Rechnungsprüfung.

Ein zentraler Dokumentenscanner erfasst heute die Belege und ein Barcode-Aufkleber trennt die einzelnen Eingangsrechnungen voneinander – wie bereits zuvor. Neu ist, dass die ScanSoftware die digitalisierten Rechnungen zum Docutec-Server wei-

terleitet, der aus ihnen alle rechnungsrelevanten Informationen automatisch ausliest und aufbereitet. An einem so genannten Verify-Arbeitsplatz können die Sachbearbeiter anschließend die Qualität der gescannten Dokumente prüfen, kontrollieren, ob alle Belegdaten richtig erkannt sind und gegebenenfalls noch Änderungen vornehmen. In der Regel, so hat man die Erfahrung gemacht, werden die Rechnungen ohne Korrektur durchgeklickt.

Durch das neue Verfahren haben sich die Durchlaufzeiten bei der Rechnungsbearbeitung im Mittel um etwa 25 Prozent reduziert. Nach erfolgreicher Verifizierung der Eingangsrechnungen findet nach Bestätigung des Mitarbeiters eine automatische Übergabe an den SAP Business Workflow statt. In den Rechnungsprüfungsworkflow sind beim Wasserverband heute 150 Personen eingebunden.

Nicht nur Zeit, sondern auch Geld lässt sich durch die elektronische Rechnungsbearbeitung sparen, wie auch der IT-Dienstleister Ratiodata aus Münster weiß, Spezialist u. a. für Rechnungseingangsverarbeitung. Einsparpotenziale ergeben sich dabei laut Ratiodata daraus, dass zum Einen das aufwändige Sortieren, Kopieren und Verteilen von Rechnungsbelegen per Hand entfällt und desweiteren die Erfassung, Kontrolle, Korrektur und Freigabe von Informationen zu einzelnen Rechnungsparametern optimiert wird.

Beim Wasserverband Eifel-Rur plant man derzeit, das vorhandene System neben den Rechnungen künftig auch für andere Anwendungen zu erweitern, „da es noch weitere Vorgänge gibt, für die eine Bearbeitung auf elektronischem Weg wie gemacht ist“, wie Ralf Dittrich erklärt.

Auch Kundenpost lässt sich digital bearbeiten

Allgemeine Kundenkorrespondenz etwa, wie es das Beispiel der Vereinigten Stadtwerke Ratzeburg, Mölln und Bad Oldesloe zeigt. Deren Beschäftigte haben seit 2009 untereinander digitalen Fernzugriff auf Kundenpost und Hausanschlussakten. Ein externer Dienstleister scannte die Akten und digitalisiert auch den täglichen Posteingang der Stadtwerke. Vor allem während der wiederkehrenden Verbrauchsabrechnung zum Jahreswechsel eine große Hilfe, denn die digitalen Dokumente liegen schneller vor und vor allem ist es günstiger, das Scannen im Outsourcing durchzuführen.

Die Vereinigte Stadtwerke GmbH beschäftigt 186 Mitarbeiter/innen und versorgt rund 50.000 Kunden mit Energie und Wasser, nicht nur in Ratzeburg, Mölln und Bad Oldesloe, sondern mittlerweile auch überregional. Als die Stadtwerke 2007 ein 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, Leitung Kundenservice. Dort treffen neun Zehntel der Kundenpost ein, ein kleiner Teil geht in die Niederlassungen Mölln und Bad Oldesloe und wird nach Bearbeitung zum Kundenservice weitergeleitet.

Scannen im Outsourcing günstiger

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 im Sommer 2009, die Digitalisierung im Outsourcing erledigen zu lassen.

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, 30 Prozent davon während der Hauptabrechnungszeit zwischen November und Januar. Die digi-

talisierten Kundenscheiben wurden den Stadtwerken per CD übermittelt, die Originale verbleiben noch vier Wochen in den Hamburger Produktionsräumen des Scandienstleisters und werden dann vernichtet.

Seitdem kommt ein Kurier in regelmäßigen Abständen und holt die Papierpost 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 wollten auch die Kollegen aus Bad Oldesloe künftig profitieren. Am dortigen Firmenstandort 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. Mit den Unterlagen des Einzugsgebietes Bad Oldesloe hatte der Scandienstleister bis 2010 bereits ein knappes Drittel der Akten digitalisiert, jene aus Mölln und Ratzeburg folgen im Anschluss.

Unbundling mit reinem Papierbetrieb schwierig

Generell machen sich kommunale Energieversorgungsunternehmen schon länger durch den Einsatz von Workflow, DMS und elektronischem Archiv fit für den Wettbewerb. Bei den Stadtwerken Bad Kreuznach sorgt eine solche Lösung bereits seit 1997 für effizientere Arbeitsabläufe. Seit seiner Einführung wurde das DMS quer durch alle Abteilungen kontinuierlich ausgebaut und dabei unter anderem in die SAP R/3-Lösung eines Dienstleistungspartners integriert. Heute ist man bei den Stadtwerken froh, schon frühzeitig auf DMS-Technologie gesetzt zu haben. „Mit reinem Papierbetrieb wären wir den aus dem Unbundling erwachsenen Anforderungen an die Dokumentenhaltung gar nicht mehr gewachsen“, sagt Michael Seibel, Leiter der Organisationsabteilung des mittelständischen Versorgungsunternehmens.

Gut fünf Jahre ist es nun her, dass das neue Energiewirtschaftsgesetz (EnWG) Mitte 2005 in Kraft trat. Die darin vorgeschriebene Entflechtung der Netztätigkei-

ten von den übrigen Aktivitäten des Unternehmens haben die Kreuzbacher Stadtwerke im Rahmen des informatischen und buchhalterischen Unbundlings realisiert. Dessen Umsetzung bedeutete auch eine strikte Dokumententrennung. Der Vertrieb der Kreuzbacher Stadtwerke darf nur noch die Unterlagen der von ihm versorgten Kunden einsehen.

Wenn bislang kein DMS im Einsatz gewesen wäre, hätte spätestens jetzt die Anschaffung angestanden, ist sich Manfred Forst sicher, Geschäftsführer der DMSFactory. Denn die Trennung der Zugriffsberechtigungen auf einzelne Dokumente wäre bei einem Papierarchiv mit immensem organisatorischem Aufwand verbunden. Es galt daher, die Trennung der Zugriffsberechtigungen zunächst in den IT-Systemen SAP/IS-U zu vollziehen und anschließend analog auf das DMS zu übertragen. Für jedes abgelegte Dokument – ob gescannt oder originär elektronisch – wird die Zugriffsberechtigung der einzelnen Mitarbeiter/innen der Stadtwerke nun über das zugeordnete Buchungskreis-Kennzeichen gesteuert. Das Buchungskreis-Kennzeichen ist Bestandteil des SAP-Kundendatensatzes. Durch die Einrichtung unterschiedlicher „Views“ mit buchungskreisabhängigen Zugriffsrechten können nun Vertrieb, Kundenzentrum, Abrechnung und Netz auf das Stadtwerke-Kundenarchiv zugreifen, bekommen aber jeweils nur die Dokumente angezeigt, die sie auch sehen dürfen.

Im Vertrieb, der Abrechnung und im Kundenzentrum haben die Mitarbeiter/innen der Stadtwerke heute in sieben Unterarchiven schnellen Zugriff auf die Daten von 35.000 Kunden. Ob An- und Abmeldungen, Rechnungen oder sonstiger Schriftwechsel – alle Dokumente zu einem Kunden sind in der jeweiligen Kundenakte gebündelt und in Sekundenschnelle verfügbar. Dadurch können Anfragen sofort bearbeitet werden, ohne lange Wartezeiten für die Kunden. Das DMS hat damit für transparenteres Arbeiten und besseren Service gesorgt.

Autor:

Frank Zscheile
freier IT-Journalist, München
good news! Marketing & PR Consulting
GmbH
Tel.: 089 5403-5114
Fax: 03212 5403-511
E-Mail: frank@goodnews.de
Internet: www.goodnews.de