

Das digitale Netzportal: Der Weg zur maßgeschneiderten Softwarelösung

Jens Ising und Mark Kreuzcher

Insbesondere für regionale Stadtwerke ist der Hausanschluss eine elementare Kommunikationsschnittstelle zum Kunden. Daher war das Ziel eines gemeinsamen Projektes, den Hausanschlussprozess zu optimieren und über eine digitale Portal-lösung zu modernisieren. Die Stadtwerke wollten so die Kundenzufriedenheit erhöhen, mehr Transparenz schaffen, Informationsinseln auflösen und Durchlaufzeiten verkürzen.

Unsere Arbeitswelt und große Teile unseres privaten Umfeldes befinden sich in einem digitalen Veränderungsprozess. Dabei werden effiziente Prozesse und ein ausgezeichneter Kundendialog immer wichtiger. Das digitale Netzportal bietet diese Möglichkeiten.

Die Stadtwerk am See GmbH & Co. KG (SW-See) ist maßgeblicher Energieversorger in der Bodenseeregion und versorgt mit etwa 350 Mitarbeitern über 100.000 Haushalte. PMC Löcker GmbH (PMC) ist ein auf Stadtwerke spezialisiertes Beratungsunternehmen und Partner in der Projektbegleitung. Der Lösungsansatz der SWSee und PMC bestand darin, diese Herausforderung nicht nur im Rahmen eines reinen IT-Projekts anzugehen, sondern als ganzheitliches Verbesserungsprojekt zu verstehen. Damit werden ein effizienter Gesamtprozess sowie die Auswahl der optimalen Softwarelösung sichergestellt. Das Gesamtprojekt wurde daher in zwei Projektphasen 1) zur Erarbeitung der fachlichen Anforderungen und 2) zur Anbieterauswahl unterteilt.

Projektphase 1

Zielsetzung

Mit dem Projekt verfolgte das Stadtwerk mehrere Ziele. Eine Erhöhung der Kundenzufriedenheit durch eine intuitive Bedienung und eine vereinfachte Kundenanmeldung sowie die Steigerung der Effizienz durch standardisierte, teilautomatisierte und schnellere Prozesse. Durch die Nutzung einheitlicher Systeme werden Daten- und Informationsinseln vermieden, und Kundenanfragen werden zentralisiert erfasst. Nicht zuletzt verschafft eine höhere Transparenz einen deutlichen Qualitäts- und Sicherheitsgewinn.

Sollkonzept

Aufgrund der Komplexität des Hausanschlussprozesses war es notwendig, ein übergeordnetes Konzept aufzustellen und den Gesamtprozess auf drei Module aufzuteilen. Dies sicherte eine klare Strukturierung und bot die Möglichkeit, auch modulare Portal-lösungen zu berücksichtigen.

Das Hausanschlussportal dient der Erfassung und ersten Plausibilisierung der Kundeninformationen zur Anschlussanfrage. Zusätzlich sollten aber auch Funktionalitäten der erleichterten Bedienung integriert werden, wie z. B. eine Statusübersicht und eine Vorlagenfunktion für Architekten oder Bauträger.

Im Maßnahmenportal schließt sich die Bearbeitung der Projektierer aus dem Hausanschlusssteam an. Diese prüfen die Anfrage, führen die Planung aus und erstellen das Angebot. Ebenso hat das Maßnahmenportal über eine Schnittstelle das ERP-System mit Daten zu versorgen.

Mittels des Dienstleisterportals wird der externe Dienstleister mit der Bauausführung

beauftragt und alle notwendigen Dokumente und Informationen zur Verfügung gestellt. Nach Bauausführung laufen in digitaler Form die Rückmeldungen zur Auftragsfertigstellung, Vermessung und dem Aufmaß über das Portal. So ist es möglich, nach der Aufmaßprüfung eine automatisierte Rechnungserstellung zusammen mit dem Gutschriftverfahren zu nutzen. Dazu wurde das Leistungsverzeichnis aktualisiert und verschlankt, verstärkt Pauschalen genutzt und eine durchgängige Nachverfolgbarkeit gewährleistet. Der Prozess schließt mit der automatischen Verbuchung auf die einzelnen Sparten ab, was die nachgelagerten Abteilungen wie die Abrechnung stark entlastet.

Sollprozess

Für die detailliertere Konzeption war es notwendig, die chronologisch-sachlogische Abfolge von Tätigkeiten im Hausanschluss in Form eines konzeptionellen Sollprozesses darzustellen. Um Projektressourcen zu sparen, wurden Referenzprozesse der PMC genutzt und ein adäquater Detaillierungsgrad gewählt. Zudem wurden bereits während der Prozesskonzeption bestehende Analyse-

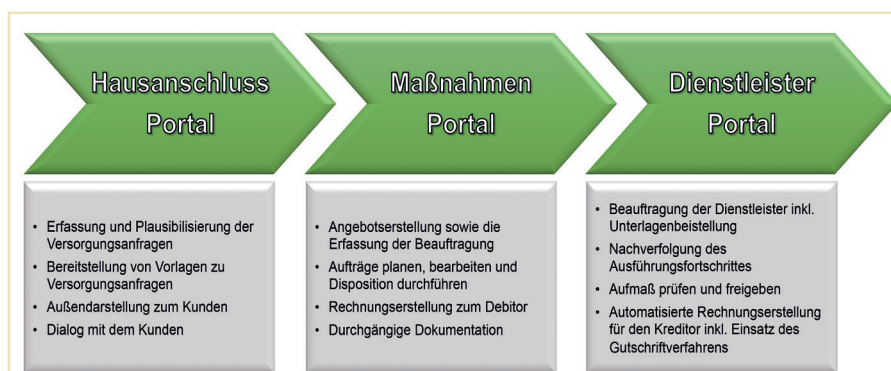


Abb. Das digitale Netzportal

ergebnisse und auftretende Fragestellungen direkt in der Arbeitsgruppe bewertet und in den Sollprozess überführt. Dieses Vorgehen stellte sich als besonders effizient und zielführend heraus. Der Sollprozess beschrieb die systemischen und organisatorischen Schnittstellen, bot eine einheitliche Diskussionsbasis und neue Projektmitglieder konnten schnell involviert werden.

Anforderungskatalog

Alle Anforderungen an eine digitale Portallösung wurden nach dem Kosten-Nutzen-Prinzip bewertet und in einen Katalog überführt. So gab es sowohl unabdingbare Anforderungen, wie z. B. ein Berechtigungskonzept, als auch optionale Anforderungen wie bspw. digitale Unterschriften. Dieses Vorgehen stellte sicher, dass die Kernfunktionalitäten einer digitalen Portallösung nicht durch Wunschfunktionalitäten überfrachtet wurden.

Projektphase 2

Vorauswahl

Für eine zielführende Vorauswahl wurden die individuellen Anforderungen an eine digitale Portallösung mit den Funktionalitäten der potenziellen Softwarelösungen abgeglichen. Dazu wurde der Anforderungskatalog in einen Fragekatalog für die drei Module Hausanschluss-, Maßnahmen- und Dienstleisterportal überführt. Über die Marktrecherche wurden acht Anbieter aufgetan und der Fragenkatalog zur Verfügung gestellt. Hier dokumentierten die Anbieter, ob die geforderten Funktionalitäten in ihrer Softwarelösung bereits im Standard implementiert sind oder gestaffelt nach Umsetzungsaufwand nachgerüstet werden können.

Aus den Auswertungen der Rückmeldungen war mittels eines Erfüllungsgrads und Gewichtung jeder einzelnen Anforderung ein Vergleich der unterschiedlichen Softwarelösungen möglich. So ergab sich eine Priorisierung der Softwareprodukte maßgeschneidert auf die fachlichen Anforderungen des Stadtwerks.

Anbietersauswahl

Nach der Vorauswahl wurden mit drei Anbietern Präsentationstermine vereinbart. Das Ziel dieser Termine bestand darin, die Funktionalitäten der Softwarelösung für das Hausanschluss-, Maßnahmen- und Dienstleisterportal durch eine Live-Vorstellung dem SWSee darzulegen. Auch Fragen zum Betriebskonzept der Software (Rechenzentrum oder Hosting), Erfahrungen von Referenzkunden, vorläufige Terminpläne und der interne Anpassungsbedarf sollten geklärt werden. Abschließend waren alle Leistungen zur Implementierung (Programmierung, Lizenzen) und zum Betrieb (Wartungs-/Betriebskosten) mit Kosten zu versehen.

Wichtig in der Entscheidungsfindung war der Einsatz von Anbieter-Reviews. Jedes vorgestellte Softwareprodukt wurde von den Projektmitgliedern mittels eines Bewertungskataloges beurteilt. Einzelne Funktionen wie das Hosting, SLAs, Angebotsanfragen, Debitoren, Corporate-Design, Einbindung des Gutschriftsverfahrens und weitere Funktionen wurden benotet und verglichen. Neben diesen harten Faktoren wurden aber auch die persönlichen Einschätzungen der Projektmitglieder in der Bewertung berücksichtigt. Nur so lassen sich Motivation und Akzeptanz für die anstehenden Veränderungen konstant hochhalten.

Mittels dieses Vorgehens war es möglich, die Beurteilung digitaler Portallösungen nachvollziehbar und ressourcenschonend durchzuführen. Der erfolgreichen Anbieterauswahl der Module „Hausanschlussportal“, „Maßnahmenportal“ und „Dienstleisterportal“ schloss sich eine ebenfalls erfolgreiche Umsetzung beim Stadtwerk am See an. Die Portallösung befindet sich seit Anfang 2018 in einem erfolgreichen Produktiveinsatz. Der gewählte Ansatz des SWSee und PMC über eine fachbezogene Analyse der Arbeitsprozesse legte dafür das Fundament.

Fazit

Der hier vorgestellte Ansatz erforderte eine fachbezogene Analyse der Arbeitsprozesse unter Berücksichtigung der internen IT. Die Analyse zeigte die Notwendigkeit zur Standardisierung als Basis für eine vollumfängliche Prozessoptimierung auf. Die Partner erarbeiteten ein Zielkonzept, stellten einen Sollprozess und strukturierten Anforderungskatalog auf und überführten diesen in eine digitale Portallösung.

Mittels des Anforderungskataloges konnte das Stadtwerk am See die teils stark divergenten Anbieter für digitale Portallösungen optimal beurteilen. Der erfolgreichen Anbieterauswahl der Portalmodule „Hausanschlussportal“, „Maßnahmenportal“ und „Dienstleisterportal“ schloss sich eine ebenfalls erfolgreiche Umsetzung an.

*J. Ising, Seniorberater, PMC Löcker GmbH, Gladbeck, M. Kreuzer, Bereichsleiter Netze, Stadtwerk Am See GmbH & Co. KG, Friedrichshafen
jens.ising@pmc-loecker.de
mark.kreuzer@stadtwerk-am-see.de*

ENERGIENEWS ONLINE: www.et-energie-online.de