

ANWENDERBERICHT

**ANWENDERBERICHT DER STADTWERKE EISENHÜTTENSTADT GMBH**

Unterschreiben? Aber bitte digital!

**Voll digitaler Vertragsabschluss in der Geschäftsstelle  
bei den Stadtwerken Eisenhüttenstadt**

# Digitalisierung im Kundenservice

Manchmal findet Digitalisierung im Kleinen statt. Beispielsweise, wenn eine digitale Unterschrift die Unterschrift auf dem ausgedruckten Exemplar eines Liefervertrags ersetzt. Bei der Stadtwerke Eisenhüttenstadt GmbH funktioniert das dank der Lösung Schleupen CS.FO und signoSign/2 schon seit einiger Zeit richtig gut. Es spart Papier und Arbeit und fühlt sich für die Kunden einfach zeitgemäß an.

Vieles im Dialog zwischen Kunde und Stadtwerk wird heutzutage online erledigt, aber wenn nicht gerade die Maßnahmen zur Eindämmung der Coronapandemie die Geschäftsstellen der Stadtwerke Eisenhüttenstadt lahmlegen, ist dort einiges an Kundenverkehr zu verzeichnen. Das bedeutet, es werden auch hier Verträge abgeschlossen und diverse Dokumente unterschrieben. Für die Stadtwerke war es nicht notwendig, dass die Lieferverträge für Strom und Gas, die in den Geschäftsstellen abgeschlossen werden, in Papierform vorliegen. Denn die Archivierung erfolgte sowieso nur in elektronischer Form. Lieferverträge wurden nur gedruckt, damit der Kunde oder die Kundin unterschreiben kann. Anschließend musste der Vertrag eingescannt und elektronisch archiviert werden. Dieser analoge Arbeitsschritt mit anschließender Redigitalisierung wurde durch die Einführung einer IT-Lösung zur digitalen Unterschrift einfach eingespart. Der Erfolg der Lösung war so gut, dass sie kurze Zeit später auch auf andere Verträge, wie beispielsweise Ratenverträge, ausgeweitet wurde. Möglich wird die Digitalisierung des Vertragsabschlusses durch ein Unterschriftenpad des Herstellers signotec und die Signatursoftware signoSign/2. Diese lizenzpflichtige Software ist Citrix-Terminalserver-fähig und Citrix Ready

zertifiziert. Der fertig ausgefüllte Vertrag wird in Eisenhüttenstadt in eine PDF-Datei umgewandelt. Dazu wird ein in Schleupen CS.FO\_FrontOffice erstellter Vertrag in Microsoft Word geöffnet.

Bei der Installation der Signatursoftware wird in Word ein Plugin installiert, das die Daten an signoSign/2 weiterleitet. In der Software werden anhand der individuellen Konfiguration automatisch Unterschriftenfelder positioniert, so dass die Dokumente einfach und sicher unterschrieben werden können.



*Das Unterschriftenpad signotec Sigma kommt in Eisenhüttenstadt zum Einsatz.*



**Manchmal ist Digitalisierung keine große Sache. Aber hier zeigt sich, wie sie die IT-Arbeitsabläufe ohne großen Aufwand vereinfachen kann.**

Rico Kettenbeil, Leiter IT  
Stadtwerke Eisenhüttenstadt

# Digitalisierung im Kundenservice

Damit die Dokumente im Anschluss korrekt und auffindbar archiviert werden können, ist es zwingend erforderlich, dass eine Kundennummer vergeben ist. Deshalb müssen Neukunden erst manuell in der Vertragsabrechnung angelegt werden. Denn wenn der Vertrag über CS.FO angelegt würde, müsste er erst alle Prozesse des Vertragsdatenmanagements durchlaufen und würde deshalb ohne Kundennummer archiviert. Das ist aber die einzige kleine Klippe, die zu umschiffen ist. Am Ende werden die Verträge automatisch in EASY ENTERPRISE.x archiviert – dem System, das die Stadtwerke schon seit längerem als Archivlösung in Schlepen.CS eingebunden haben. Der Kunde erhält seine Ausfertigung des Vertrags als E-Mail oder auf Wunsch auch als Ausdruck.

„Der voll digitale Vertragsabschluss ist die folgerichtige Weiterentwicklung der Prozesse, die wir bereits implementiert haben. Manchmal ist Digitalisierung keine große Sache. Aber hier zeigt sich, wie sie die IT-Arbeitsabläufe ohne großen Aufwand vereinfachen kann. Inzwischen setzen wir die digitale Unterschrift auch im Bestellwesen ein, was für uns in der IT kaum Mehraufwand bedeutet“, zieht Rico Kettenbeil, Leiter IT bei den Stadtwerken Eisenhüttenstadt, eine positive Bilanz des Projekts, das den Kundenservice ein bisschen schneller, einfacher und moderner macht.



## Über die Stadtwerke Eisenhüttenstadt GmbH

Die Stadtwerke versorgen als moderner, regionaler Energiedienstleister die Stadt und das Umland zuverlässig und umweltverträglich mit HütteStrom, HütteGas und HütteWärme. Sie sind ein wichtiger Wirtschaftsfaktor der Region und Auftraggeber für Handwerk, Gewerbe und Industrie. Gleichzeitig sind sie Arbeitgeber von etwa 60 motivierten Mitarbeitenden und leisten einen entscheidenden Beitrag zur Ausbildung junger Menschen. Eine umweltverträgliche Energiebelieferung gehört zu ihrem ganzheitlichen Konzept. Deshalb setzen sie besonders auf Fernwärme und nutzen hierzu die Abwärme aus dem Stahlwerk ihrer Heimatstadt. Ihre Kunden schätzen die individuelle und persönliche Betreuung.

Sprechen Sie uns an, wenn Sie mehr zu diesem Thema wissen möchten.

Schlepen SE  
Galmesweg 58  
47445 Moers

Telefon: 02841 912-0  
E-Mail: [vertrieb@schlepen.de](mailto:vertrieb@schlepen.de)

© Schlepen SE | Juni 2021