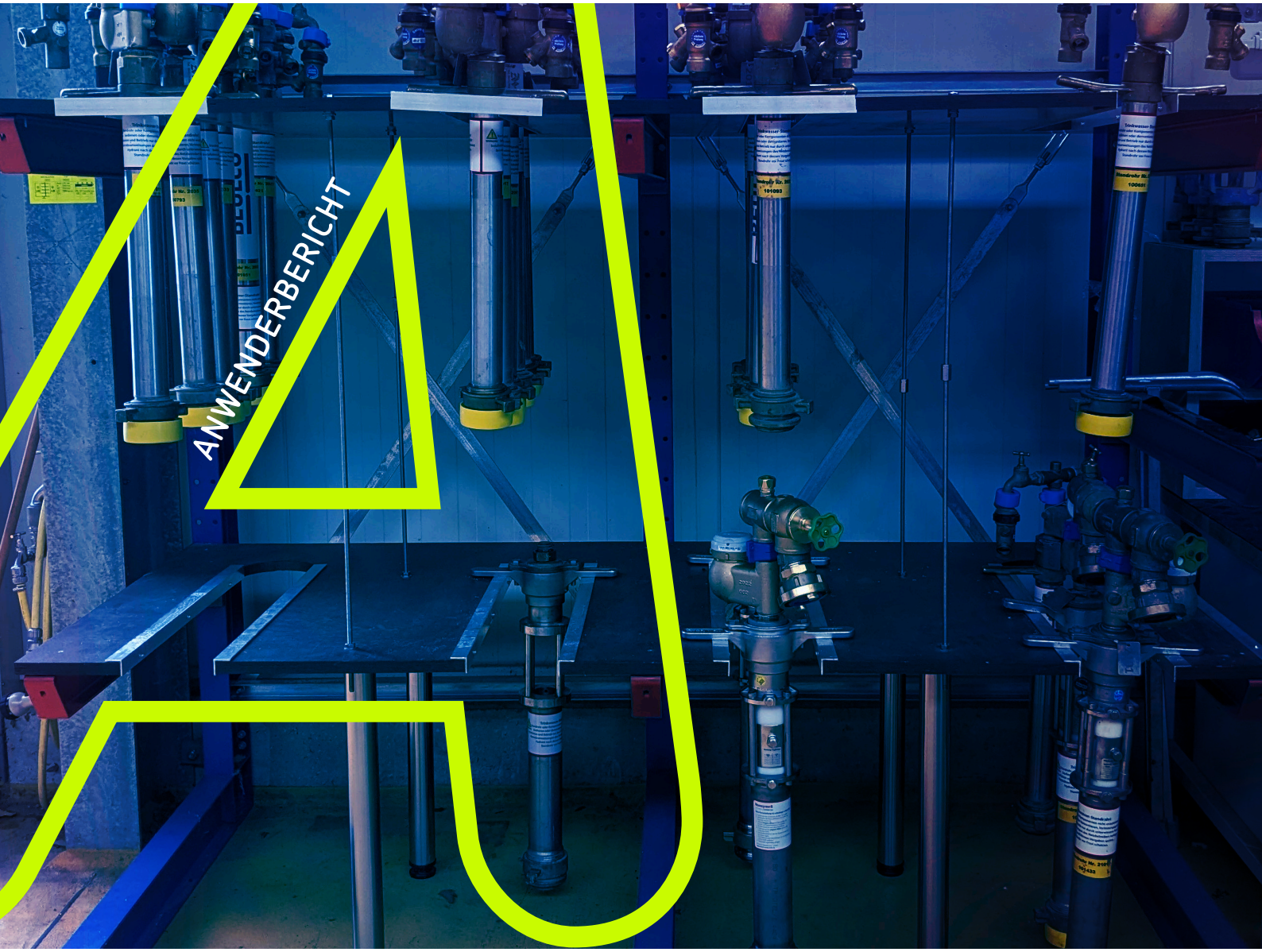
schleupen

Effizienz, die verbindet.



ANWENDERBERICHT DES ZMW

Standrohrbeantragung – alles in einem System

Der Zweckverband Mittelhessische Wasserwerke (ZMW) in Gießen realisiert mit dem Kundenportal CS.IT einen digitalen Prozess zur Standrohrbeantragung

Standrohrbeantragung

Der Zweckverband Mittelhessische Wasserwerke (ZMW) in Gießen nutzt mit dem Kundenportal CS.IT eine Lösung der Schleupen SE, um einen Prozess zur digitalen Standrohrbeantragung aufzusetzen. Für den Endkunden wird dadurch der Prozess der Beantragung vereinfacht und auch der ZMW profitiert durch Automatisierung und die Nutzung einer einheitlichen Kundenplattform.

Durch den Ausbau digitaler Lösungen hat der ZMW bereits etliche Prozesse effizienter gestaltet. Auch die Vorgänge rund um den Verleih von Standrohren sollen deshalb digitalisiert werden. Wichtig dabei: Die Zahl der Systeme, in denen gearbeitet wird, soll auf möglichst ein System reduziert werden, der Arbeitsaufwand soll sich durch Automatisierung verringern und das Kundenerlebnis soll sich verbessern. Als Lösung präsentierte sich das Kundenportal CS.IT, ein Funktionsbaustein der Softwareplattform Schleupen.CS. Mit Hilfe dieser Lösung lassen sich sowohl die Standrohranmeldung, die Vertragsgestaltung, als auch die Datenerfassung realisieren.

VOM IST- ZUM SOLLPROZESS

Der Prozess der Standrohrverwaltung lief bisher isoliert in einem eigenen System und ohne digitale Voranmeldung ab. Auch der Standrohrvertrag wurde im Drittsystem erstellt. Das bedeutete auch: Der Standrohrkunde war bis zur Abrechnung nicht in der Vertragsabrechnung erfasst.

Nachdem dieser Ist-Zustand mit allen beteiligten Abteilungen (Verbrauchsabrechnung, Materialwesen, IT und kaufmännische Leitung) festgestellt wurde, wurde auch der digitale Soll-Prozess definiert. Gewünscht war folgender Ablauf: Der Kunde gibt seine Daten über ein Portal direkt in das System ein. Daraufhin erhält er vom Kundenportal eine Bestätigung. Hat er bereits eine Kundennummer beim ZMW, kann er diese verknüpfen. Anschließend wird der Antrag in die Vertragsabrechnung weitergereicht, wo ein Vertrag automatisiert erstellt wird. Gleichzeitig werden die nötigen Informationen zur Verfügbarkeit und Standrohrnummer aus dem Lager eingeholt. Vertrag und weitere Informationen werden dem Kunden gesendet. Der Kunde kann nun das Standrohr abholen und dabei den Vertrag bzw. die Standrohrausgabe vor Ort unterschreiben.

Der Kunde oder die Kundin kann nun das Standrohr nutzen. Die Zählerstände müssen jährlich an den ZMW übermittelt werden, es sei denn das Standrohr wird vor Jahresfrist wieder zurückgegeben. Die Abrechnung der Verbräuche erfolgt in der Softwareplattform Schleupen.CS, ebenso wie die Verrechnung mit der Kaution.

DIE LÖSUNG: DAS KUNDENPORTAL CS.IT

Der Prozess wurde über das Kundenportal CS.IT realisiert, über das beim ZMW bereits Zählerstandsmeldungen, Stammdatenänderungen, etc. vorgenommen werden können. Im Portal wird Kunden bei der Registrierung eine Anmeldemaske zur Verfügung gestellt, in die alle notwendigen Daten zur Beantragung eingegeben werden können. Bei bereits im Portal registrierten Kunden werden dabei die Stammdaten vorausgefüllt. Im Zusammenspiel mit der Vertragsabrechnung CS.VA, einem zentralen Baustein der Plattform Schleupen.CS, hat der Kunde Zugriff auf seine Standrohrrechnungen und kann hier auch die Zählerstände der Standrohre eingeben. Die Rechnung und der Vertrag werden aus CS.VA erstellt.

KOMPLEXE ANFORDERUNGEN BEDENKEN

Auf dem Weg zu dieser Lösung wurden einige Probleme gelöst, die teilweise in der Struktur des ZMW begründet waren. Denn der ZMW betreut verschiedene Unternehmen mit unterschiedlichen, sich z. T. geographisch überlappenden Netzen. Daher waren für die Verknüpfung des Kundenkontos im Kundenportal mit dem Kundenkonto in der Vertragsabrechnung CS.VA einige Vorarbeiten nötig. Durch die verschiedenen Unternehmen und Netze mussten nämlich teilweise identische Kundennummern verarbeitet werden, allerdings mit verschiedenen Rechnungseinheiten. Des Weiteren mussten aus dem gleichen Grund verschiedene Nomenklaturen bei der Zusammensetzung von Kundennummer, Rechnungseinheit und PIN geklärt werden.

Damit Standrohrkunden, die weder Wasser- noch Abwasserkunden sind, ebenfalls auf digitalem Wege ihre Bestellung aufgeben können, musste ein entsprechender Prozess geschaffen werden, bei dem erst im späteren Verlauf eine Kundennummer vergeben wird.

Gleichzeitig müssen intern diverse Prozessschnittstellen zwischen einzelnen Fachabteilungen neu definiert werden. Denn der Prozess ist komplexer, als es auf den ersten Blick scheint. Tatsächlich sind die Vertragsabrechnung, Lager, Schadensabrechnung und die Buchhaltung beteiligt. Diese Komplexität kann bewältigt werden, muss aber eingeplant werden.

MITARBEITENDE EINBEZIEHEN UND GRÜNDLICH PLANEN

Um die Erfahrungen aller Mitarbeitenden einzubeziehen, lohnt es sich, frühzeitig mit den Schulungen zu beginnen und nicht erst am Ende des Integrationsprozesses. Sonst kann es passieren, dass tiefere bzw. neue Einblicke aus der späteren Anwenderschulung zu Softwareänderungen und damit zu Verzögerungen führen.

Es lohnt sich ebenfalls, das digitale Formular besonders gründlich zu planen und die Ziele zu definieren. Während sich der ZMW für eine Anfrage mit späterem schriftlichem Vertragsabschluss vor Ort entschied, wäre als Alternative auch ein Online-Vertragsabschluss denkbar. In jedem Fall sollte aber genau definiert sein, welche Daten abgefragt werden.

Mitgeplant werden sollten auch entsprechende Datenschutzregelungen, Portalbedingungen, Info-Pop-Up-Fenster und die Texte auf der Homepage.

NUR VOLLSTÄNDIGE DIGITALISIERUNG SCHAFFT AKZEPTANZ

Je vollständiger der Gesamtprozess digitalisiert und je mehr er automatisiert wird, desto größer ist auch die Akzeptanz in der Belegschaft. Das zeigte sich, als der ZMW das Kundenportal in einer abgespeckten Version ohne Backend-Stammdatenintegration und Postbox eingeführt hatte. Da immer noch eine Reihe von manuellen Arbeitsschritten notwendig war, erschloss sich den Mitarbeitenden der Sinn der Umstellung nicht . Deshalb wurde das Projekt nachträglich um die genannten Positionen erweitert.

Insgesamt jedoch war der ZMW jedoch zufrieden mit der Umsetzung, auch wenn noch einige Wünsche für die Zukunft offenbleiben, wie beispielsweise die Verwaltung der Standrohre in Schleupen.CS oder die Möglichkeit, Verträge bei Abholung im Lager digital zu signieren. ■

Über den Zweckverband Mittelhessische Wasserwerke
Der Zweckverband Mittelhessische Wasserwerke (ZMW) ist ein kommunales Wasserversorgungsunternehmen mit Sitz in Gießen und rund 170 Beschäftigten. Über das Leitungsnetz mit mehr als 1.500 km Länge werden jährlich über 20 Millionen m^3 Wasser sowohl an Weiterverteiler als auch an Endkunden abgegeben. Neben der Trinkwassergewinnung und -versorgung gehört auch die Betriebs- und Geschäftsführung für Verbände im Bereich Abwasserreinigung, Hochwasserschutz und Gewässerunterhaltung zu seinen Aufgaben.

SPRECHEN SIE UNS AN, WENN SIE MEHR ZU DIESEM THEMA WISSEN MÖCHTEN.

Schleupen SE
Galmesweg 58
47445 Moers

Telefon: +49 (0) 2841 912 - 3500
E-Mail: vertrieb@schleupen.de
Web: schleupen.de

© Schleupen SE | Juni 2025