

ArcFlow im Einsatz bei den Stadtwerken Radolfzell

Als Energieversorgungsunternehmen sind die Stadtwerke Radolfzell aufgrund der aktuellen Gesetzeslage dazu verpflichtet, sämtliche Dokumente revisionssicher aufzubewahren. Um diesen Anforderungen gerecht zu werden, setzt der Dienstleister auf das Dokumentenmanagementsystem (DMS) ArcFlow.

Mit rund 30 000 Einwohnern bildet das baden-württembergische Radolfzell die drittgrösste Stadt im Landkreis Konstanz. Die dort angesiedelten Stadtwerke beliefern die Haushalte mit Strom, Gas, Wasser, Wärme und öffentlichem Personennahverkehr. Daneben stellt der Energieversorger seinen Mandanten – weitere Energieversorger – IT-Dienstleistungen über einen Rechenzentrumsbetrieb zur Verfügung. Pro Jahr verschickt das Unternehmen etwa 60 000 Dokumente, darunter vorwiegend Rechnungen, an seine Kunden und Mandanten. Diese Schriftstücke müssen gesetzlichen Anforderungen zufolge bis zu zehn Jahre unveränderbar aufbewahrt werden. Nach einem Vergleich verschiedener Produkte fiel die Wahl im August 2006 auf ArcFlow. «ArcFlow ist sehr vielseitig, was die Funktionen betrifft», erläutert Brigitte Riedmann, IT-Mitarbeiterin bei den Stadtwerken Radolfzell GmbH. «Das DMS ermöglicht uns nicht nur eine gesetzeskonforme Archivierung von Dokumenten. Auch die Workflowfunktion hat uns überzeugt. Daneben spielte die Benutzerfreundlichkeit des Systems eine zentrale Rolle bei der Entscheidung.»

Automatische Ablage der Ausgangspost

ArcFlow kommt in fast allen Abteilungen der Stadtwerke Radolfzell zum Einsatz. Sämtliche Daten wie beispielsweise Kundeninformationen werden aus dem ERP-System Schleupen.CS in ArcFlow übernommen. Im DMS werden die Dokumente anschliessend strukturiert und im passenden Kundenordner abgelegt. Wird beispielsweise eine Rechnung für den Postversand ausgedruckt, legt ArcFlow das digitale Dokument als PDF parallel in der

entsprechenden digitalen Arbeitsmappe ab. In der Regel werden sämtliche Kundenrechnungen monatlich als eine PDF-Datei ausgedruckt. ArcFlow erkennt Anfang und Ende der Rechnungen und weist nach der automatischen Seitentrennung jedes einzelne Dokument dem entsprechenden Ordner zu. Dabei werden die Dateien volltexterkannt. Auf diesem Weg wird jede Ausgangsrechnung automatisch und revisionssicher gespeichert und lässt sich aufgrund der Ordnerstruktur schnell wiederfinden. Daneben verfügt der Vertrieb über schnellen Zugriff auf alle Kundeninformationen. Bei eingehenden Telefonaten ist eine schnelle Anzeige sämtlicher Dokumente im Zusammenhang mit dem Anrufer über ArcFlow möglich. «Das ist ein grosser Vorteil», so Riedmann. «Bevor wir ArcFlow im Einsatz hatten, mussten unsere Vertriebsmitarbeiter Informationen über Kunden oder Abrechnungsdaten suchen, das war sehr zeitaufwändig.» Beim Versand von Serienbriefen ermöglicht ArcFlow dem Vertrieb, Adressen nach verschiedenen Kriterien auszuwählen. So können die Mitarbeiter beispielsweise aus ArcFlow heraus Briefe oder E-Mails an Kunden eines bestimmten Postleitzahlenbereichs versenden.

Gesetzeskonformes Rechtssystem

Eine besondere Anforderung bei der Einführung des DMS bestand in der Umsetzung eines komplexen internen Rechtssystems. Jeder Einwohner der Stadt Radolfzell nutzt das Stromnetz der Stadtwerke – selbst wenn er seinen Strom nicht von den Stadtwerken bezieht und somit dort kein Kunde ist. Dementsprechend wurde die Rechtestruktur in ArcFlow umgesetzt. Während die Abteilung Netz Zugriff auf



sämtliche Adressen hat, sieht der Vertrieb nur die Kundenkontakte ein.

Prozessoptimierung durch Workflowfunktion

Zusätzlich profitieren die Stadtwerke Radolfzell von der Workflowfunktion beim Einbau von Stromzählern. Bisher stand der Energieversorger vor dem Problem, dass die Zähler zwar zügig eingebaut wurden, die Rechnungsstellung jedoch erfolgte aufgrund des fehlenden Informationsflusses häufig erst sehr viel später. Den Prozess Einbau des Zählers, Weitergabe dieser Information und der daraus erfolgenden Tätigkeit für die zuständigen Bereiche bilden die Stadtwerke jetzt in ArcFlow ab. «Mit ArcFlow konnten wir unsere Geschäftsprozesse erheblich verbessern», erklärt Riedmann. «Wir sparen Zeit und letztendlich auch Geld.»

In naher Zukunft planen die Stadtwerke Radolfzell, auch ihre E-Mails mit ArcFlow zu archivieren. «Wir haben als Energieversorger eine Aufbewahrungspflicht für elektronische Nachrichten», so Riedmann. «Daher werden wir die E-Mail-Archivierungslösung von ArcFlow so bald wie möglich einführen.» ■

ArcFlow AG, 4658 Däniken
Telefon 062 288 10 20, Telefax 062 288 10 21
orga@arcflow.ch, www.arcflow.de