

Eigene IT-Prozesse gestalten – ganz ohne Programmierkenntnisse

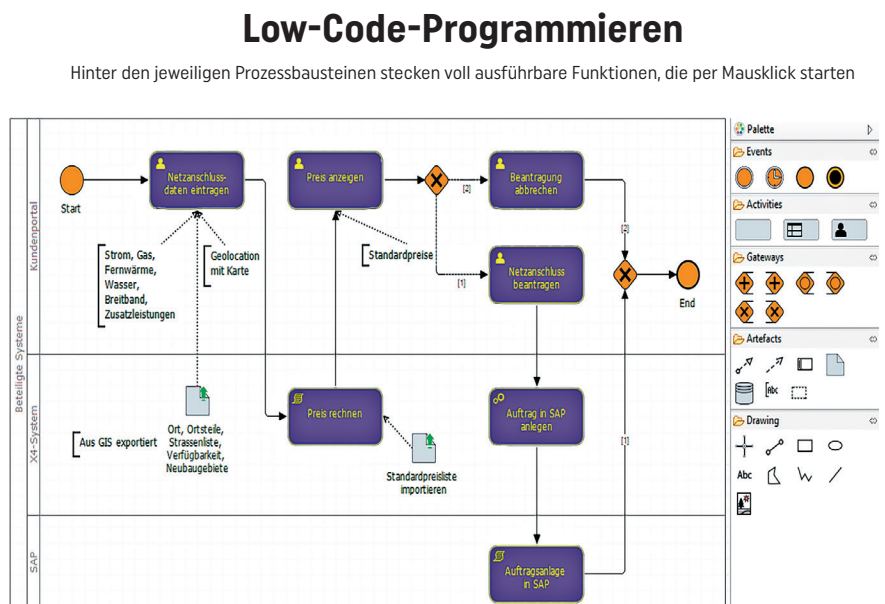
Automatisierte Prozesse Zu teuer, zu aufwendig, zu kompliziert: Die Digitalisierung stellt Stadtwerke vor große Herausforderungen. Kosten- und Zeitersparnis verspricht der digitale Hausanschlussprozess – auch für kleinere und mittlere Versorger. Was sich außerdem noch automatisieren lässt

Stephanie Gust, München

Wer ein Haus baut, braucht Strom, Gas und Wasser. Der nötige Hausanschlussprozess und die Abstimmung dazu verlaufen in Stadtwerken häufig noch manuell übers Telefon und ausgedruckte Antragsformulare. Und selbst wenn ein Kunde ein Web-Formular nutzt, das dem Sachbearbeiter die nötigen Informationen liefert, »ist das immer noch kein ‚digitaler Prozess‘«, sagt Uwe Jeschke, verantwortlich für die Versorgungswirtschaft bei der IT-Schmiede SoftProject. Oft übertrage der Sachbearbeiter die Daten hier nur händisch aus dem Web-Formular in eine Datenbank oder das ERP-System, drucke sie aus und gebe sie in Papierform an die zuständigen Abteilungen weiter.

Dabei lasse sich der Prozess sehr leicht digitalisieren, so das Software-Unternehmen aus Ettlingen, das seit 20 Jahren Geschäftsprozesse digitalisiert. Dazu habe man eine Plattform entwickelt, auf der Stadtwerke unter anderem den Ablauf zu ihrem Hausanschluss, jeweils individuell auf ihre eigenen Bedürfnisse angepasst, selbst modellieren können – ganz ohne Programmierkenntnisse.

Low Code als Lösung | Das Ganze funktioniert mit einer sogenannten Low-Code-Plattform namens X4 Suite, bei der SoftProject den Ansatz »Modellieren statt Programmieren« verfolgt. »Low Code bedeutet, dass sowohl Fachanwender als auch Prozessverantwortliche voll funktionsfähige, automatisierte Prozesse auf einer grafischen Oberfläche modellieren, direkt ausführen und anhand von Dashboards prüfen und analysieren können«, verdeutlicht Jeschke. Mit Zeichenelemen-



Quelle: © SoftProject

Zeichnen mit echten Funktionen: Rechts von der Zeichnungsfläche ist die ausklappbare Werkzeugleiste, die Palette. Sie enthält Prozessbausteine, die sich per Drag & Drop in die Zeichnungsfläche ziehen lassen. Hier zu sehen ist der Antragsprozess zum Hausanschluss bei einem Stadtwerk: Der Kunde trägt im Kundenportal seine Anschlussdaten ein und bekommt direkt einen Preis berechnet, den er dann beauftragen oder stornieren kann. Im Auftragsfall wird dieser direkt im ERP-System angelegt.

ten und Digitalisierungsbausteinen lassen sich dort beliebige Prozesse gestalten. »Die Bausteine sind sozusagen ‚vorprogrammiert‘, werden per Drag & Drop ausgewählt und an die gewünschte Stelle gezogen«, konkretisiert Jeschke. Dadurch, dass hinter den »Zeichnungen« statt einem reinen Modellierungstool voll ausführbare Funktionen stecken, unterscheidet man sich von Mitbewerbern.

Beispiel Hausanschluss | Ist der Prozess aktiviert, läuft er anschließend von Prozessbaustein zu Prozessbaustein durch.

In der Praxis könnte das folgendermaßen aussehen: Sobald der Hausanschluss-Kunde über ein Web-Formular seine Daten eingibt, gehen diese an den Versorger. Jetzt startet der eigentliche digitalisierte Prozess. Im Stadtwerk prüft ein Baustein das Antragsformular und leitet es an die Abteilung für Hausanschlüsse weiter. Ein zweiter Baustein erstellt automatisch ein Angebot und schickt es dem Kunden per E-Mail zu. Bestätigt er es im Kundenportal per Mausklick, wird das Stadtwerk über die Beauftragung informiert und ein weiterer Baustein übernimmt die Aufgabe

»Auftrag anlegen«. Hier beginnt eine Reihe von Schnittstellenprozessen, die spartenweise abgearbeitet werden. Etwa Mahnverfahren, das Verwalten der Installateure für Strom, Gas und Wasser sowie die Baudurchführung mit einzelnen Aufträgen je Sparte. Interne und externe Dienstleister können neben der Terminabstimmung mit dem Kunden außerdem Rechnungen und weitere Daten hochladen.

Weil Stadtwerke neben Formularen, Anträgen, Checklisten und Dokumenten auch zahlreiche Akteure beim Netzanbindungsprozess steuern müssen, bietet die Plattform einen weiteren Vorteil: Dort sind Kunden, Sachbearbeiter, Installateure und Dienstleister an einem einzigen Ort gebündelt – laut SoftProject ein weiteres Alleinstellungsmerkmal.

Schnittstelle zum ERP-System | Doch weiter im Prozess: Sobald der Dienstleister seine Arbeit abgeschlossen hat, zeichnet der Sachbearbeiter die Hausanschlusslegung in das Geo-Informationssystem (GIS) und prüft sie. Hat der Versorger darüber hinaus den Messstellenbetrieb inne, wird ein Schnittstellenprozess zu allen gängigen ERP-Systemen aufgerufen und automatisiert ein Messkunden-Datensatz erzeugt. Zum Schluss setzt im ERP-System ein weiterer Baustein die Aufträge auf »geschlossen« und erzeugt Leistungssätze. Hinzu kommt eine Archivierungsfunktion, die den kompletten Vorgang dokumentiert.

Anklang bei Versorgern | Das Angebot

kommt an: »Wir haben bereits zahlreiche Stadtwerke als Kunden«, bestätigt Jeschke. Zufrieden sind zum Beispiel die Stadtwerke Ettlingen: »Die Digitalisierung des Hausanschlusses ist einer von mehreren Schritten im Rahmen des internen Projekts ‚Prozessoptimierung‘«, erläutert Geschäftsführer *Eberhard Oehler*. Vor dem Hintergrund der demografischen Entwicklung und deren Auswirkung auf die Mitarbeitergewinnung seien diese kontinuierlichen Verbesserungen von enormer Wichtigkeit, betont er. Ein weiterer Kunde ist die LeineNetz GmbH, die neben dem digitalen Hausanschluss ihre Bestell- sowie Vertragsprozesse automatisiert hat. Die Thüga Energienetze haben mit SoftProject ebenfalls schon ein Projekt umgesetzt: Dabei werden die Sachdaten der »digitalen Auftragssteuerung« automatisiert in das GIS-System übertragen.

Weitere Felder | Neben dem Hausanschluss sind, wie man sieht, auch andere Bereiche für die Automatisierung denkbar. Jeschke zählt dazu Prozesse beim Einspeisemanagement, des Datenabgleichs zwischen ERP, GIS, Netzleittechnik und Netzberechnung, Störungsbehandlungen oder Vertriebsportale. Interessant seien auch branchenübergreifende Abläufe abseits des Netzbetriebs, wie Rechnungsprüfung, Bestellformulare, Vertragsverwaltungen, Kostenvoranschläge, Tarifierung, Kalkulationen und Gutachten sowie interne Prozesse wie Personal-, Termin- oder Urlaubsverwaltung, Zeiterfassung oder das Bearbeiten von Gehaltsnachweisen.

Vorgehen beim Stadtwerk | Um herauszufinden, welche Vorgänge sich überhaupt zur Automatisierung lohnen, schaue man sich alle Prozesse in einer gemeinsamen Bestandsaufnahme an, analysiere die einzelnen Schritte und lege fest, wo es Sonderregelungen gebe, erklärt Jeschke. Ganz wichtig: Auch die Mitarbeiter der betroffenen Fachabteilung sind dabei involviert und nicht nur IT-Entscheider. Anschließend bewerte man, wo der Bedarf am größten sei und sich die meisten Einsparungen realisieren lassen. Hat man sich auf einen Prozess festgelegt, starten der Kunde und SoftProject die Zusammenarbeit. Nach erfolgreicher Realisierung der ersten Prozesse wird in weiteren Workshops, Test- und Teilprojekten herausgefunden, welche Digitalisierungsthemen als nächstes umgesetzt werden könnten.

»Je mehr Teilprozesse automatisiert sind, umso einfacher wird die weitere Digitalisierung«, ist Jeschkes Erfahrung. Zum einen weil es dann bereits technische Prozesse gibt und sich diese wiederverwenden lassen, zum anderen sei das Personal bei erfolgreich umgesetzten Projekten weniger skeptisch und weitaus motivierter, an Verbesserungen mitzuarbeiten. Neben Zeit- und Geldersparnis gehöre auch der »Papierkram« endgültig der Vergangenheit an – zur Freude von Kunden und Mitarbeitern.

SoftProject, Halle 2, Stand 119