

# Die elektronische Kundenakte bei den Stadtwerken Cottbus - Wettbewerbsfaktor für Versorgungsunternehmen



***forcont<sup>®</sup>kunden***

Die wirtschaftlichen Vorteile der Kundenakte auf Basis von **forcont factory** für die Stadtwerke Cottbus lassen sich in Euro und Cent belegen. Die elektronische Kundenakte hat mit Sicherheit einen wesentlichen Beitrag zur Steigerung unserer Wettbewerbsfähigkeit geleistet. Aber nicht nur das. Wir können mit der Kundenakte ein äußerst flexibles, individuelles Berechtigungskonzept realisieren, das sowohl eine horizontale als auch vertikale Einschränkung des Datenzugriffs erlaubt. Und das nicht nur im ERP-System *kVASy*, sondern auch im Archiv bis auf einzelne Dokumente herunter. Sie ermöglicht uns die Umsetzung der Unbundling-Richtlinie in unseren IT-Systemen mit vertretbarem Aufwand.

Wolfgang Will, Bereichsleiter Kundendienste, Stadtwerke Cottbus GmbH

Die **Stadtwerke Cottbus GmbH** ist ein modernes Energie-, Versorgungs- und Dienstleistungsunternehmen. Der Holding sind im Kernbereich vier Töchter für Elektroenergie-, Gas- und Fernwärmeversorgung sowie ein Heizkraftwerk angegliedert. Durch Zusammenfassung der leitungsgebundenen Versorgung im Querverbund gewährleisten die Stadtwerke Cottbus eine systematische Markterschließung bei rationeller Betriebsführung. Die ca. 800 Mitarbeiter des Unternehmens betreuen 62.000 Endkunden und 200 Sondervertragskunden in und um Cottbus.



# Die elektronische Kundenakte bei den Stadtwerken Cottbus - Wettbewerbsfaktor für Versorgungsunternehmen

## Informationsfluss als Wettbewerbsfaktor

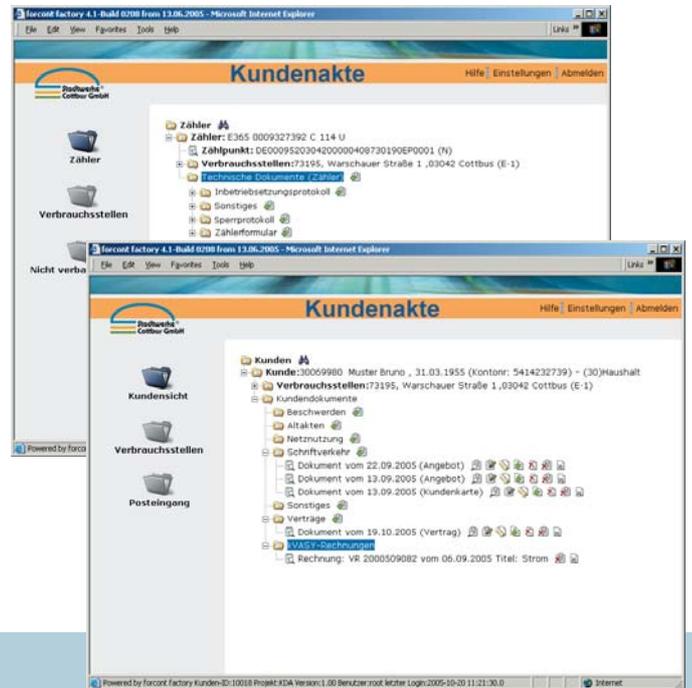
Die Energieversorger in Deutschland stehen mit dem neuen Energiewirtschaftsgesetz alle vor der gleichen Frage: Wie setzt man die gesetzliche Unbundling-Richtlinie um, ohne erheblich in IT-Infrastruktur investieren zu müssen? Bei den Stadtwerken Cottbus gab es eine einfache Antwort. Die geplante Einführung der Kundenakte auf Basis von *forcont factory* löst das Problem "nebenbei" - ohne große Zusatzkosten.

"Wir standen vor der Aufgabe, die nachhaltige Steigerung unserer Wettbewerbsfähigkeit sicherzustellen", erzählt der Bereichsleiter Kundendienste Wolfgang Will. "Das hieß, mit weniger Mitarbeitern die Service-Qualität entscheidend zu steigern. Alle Prozesse standen auf dem Prüfstand."

Eine der Schwachstellen war die unzureichende Beschaffung von Informationen - heute kein Thema mehr. Die elektronische Kundenakte erfüllt nicht nur den Informationsbedarf im Telecenter der Stadtwerke Cottbus. Jeder Mitarbeiter erhält die notwendigen Informationen auf Knopfdruck. Dabei unterstützt die Aktenlösung die komfortable Suche nach Kunden, Verbrauchsstellen und Zählern aus dem ERP-System *kVASy*. Alle Daten sowie dazugehörige Dokumente aus dem Archiv werden recherchiert und angezeigt - inklusive der Kundenausgangsrechnungen. Schnelle, umfassende Informationsbeschaffung und Auskunftsfähigkeit sind sichergestellt.

In der Kundenakte auf Basis von *forcont factory* ist es möglich, die Nutzung auf einzelne Sichten zu beschränken. Mitarbeiter des Meisterbereichs Elektrizität, zuständig für Mess- und Zählerwesen im Geschäftsfeld Netzbetrieb, erhalten keine Detailinformationen über die Kunden. Trotzdem stehen ihnen alle relevanten Informationen für Einbau, Ausbau und Wechsel von Zählern und Messeinrichtungen zur Verfügung - also der gesamte Schriftwechsel, wie z.B. Zählerformulare, Inbetriebsetzungs- oder Sperrprotokolle. Das Vertriebsteam hingegen hat keinen Zugriff auf Daten, die ausschließlich für den Netzbetrieb notwendig sind. Da die Informationen aber weiterhin zentral in *kVASy* und dem angebotenen Archiv zur Verfügung stehen, kann sich der Service-Bereich, der beide Geschäftsfelder organisatorisch unterstützt, jederzeit problemlos die Gesamtsicht verschaffen.

Das Potenzial der Software *forcont factory* zur Optimierung der internen Prozesse sieht Wolfgang Will bei weitem noch nicht ausgeschöpft. Neue Anwendungen bis hin zum sukzessiven Ausbau in Richtung eines internen Portals, in dem auch die Geschäftsführung täglich aktuell aufbereitete Informationen findet, sind angedacht. Das erspart dem Unternehmen die Investition in ein teures Management-Informationssystem.



Unbundling-konforme Kundenakte auf Basis von *forcont factory*

## Der Nutzen im Überblick

- Verbesserter Kundenservice:**  
Erhöhte Auskunftsfähigkeit und schnellere Bearbeitung von Anfragen - bei geringeren Kosten; tägliche Öffnungszeit des Telecenters um 5 Std. reduziert, da sinkende Anfragenzahl dank nicht mehr erforderlicher Mehrfachanrufe
- Verbesserte Informationsbeschaffung:**  
Mehr Information für mehr Anwender; vereinfachte Nutzung aller vorhandenen Daten über intuitiv bedienbare Arbeitsoberfläche - ohne zusätzliche Lizenzen für externe Systeme
- Verbesserte Informationsverteilung:**  
Dokumente überall sofort verfügbar - bei reduziertem Arbeitsaufwand; Kopieren und Verteilen, Aktenschranke und aufwändige Ablage entfallen
- Unbundling-Richtlinie "nebenbei" erfüllt:**  
Umsetzung der Richtlinie in IT-Systemen mit vertretbarem Aufwand möglich; Einführung doppelter IT-Infrastruktur bzw. Anpassung des ERP-System mit geschätztem Aufwand von mindestens 100 Arbeitertagen erspart

Copyright © 10/2005 forcont business technology gmbh  
forcont® ist eingetragene Marke der forcont business technology gmbh. *kVASy*® ist eingetragene Marke der SIV AG. Andere Produktnamen werden nur zur Identifikation der Produkte verwendet und können eingetragene Marken der entsprechenden Hersteller sein.  
Datenblatt-Nr.: SSS-factory-SWC-DE-1005/A

**forcont business technology gmbh**  
Nonnenstraße 39 · 04229 Leipzig  
Telefon +49.(0)341.48503.0  
Telefax +49.(0)341.48503.99  
E-Mail office@forcont.de  
www.forcont.de

Geschäftsstelle Berlin  
Wittestraße 30 L · 13509 Berlin  
Geschäftsstelle Düsseldorf  
F.-Vomfelde-Str. 34 · 40547 Düsseldorf  
www.forcont.com

**Stadtwerke Cottbus GmbH**  
Karl-Liebknecht-Straße 130  
03046 Cottbus  
Telefon +49.(0)355.351.0  
Telefax +49.(0)355.351.111  
www.stadtwerke-cottbus.de

