

Gute Geschäfte mit vielen Rechnungen

Stadtwerke Flensburg nutzen Output Management für Dienstleistungen

Die Einführung der Standardsoftware SAP R/3 machte die Neuorganisation sämtlicher Druckprozesse bei den Stadtwerken Flensburg erforderlich. Die Einführung von StreamServe vereinfachte nicht nur das Erstellen der Stromrechnungen. Über ihre Tochtergesellschaft IT-Power bieten die Stadtwerke der Fördestadt heute auch Output Services für ihre Beteiligungsgesellschaften und externe Kunden an und erweitern so ihren Geschäftskreis.

Der nördlichste Stromerzeuger Deutschlands agiert selbständig und ist zu 100 Prozent im Besitz der Stadt Flensburg. 758 Mitarbeiter sind im gesamten Konzern beschäftigt, davon 615 bei den Stadtwerken. Der Konzern, zu dem etliche Beteiligungen wie der Hafen und am Telekommunikationsdienstleister Versatel gehören, erwirtschaftete 2004 einen Umsatz von 145 Millionen Euro, wovon 140 Millionen auf die Stadtwerke Flensburg entfielen. Im liberalisierten und wettbewerbsintensiven Energiemarkt behauptet sich der örtliche Energieversorger gegen große Stromkonzerne im Umland. Der Erfolg beruht auf modernster Kraft-Wärme-Kopplung, gepaart mit dem viertlängsten Fernwärmenetz Deutschlands.

Um das kontinuierliche Wachstum zu unterstützen, wurde 1998 als Standardsoftware SAP R/3 mit den Modulen FI und CO eingeführt. Abgelöst wurde seinerzeit eine proprietäre Lösung auf dem Großrechner BS/2000. Sehr bald zeigte sich, dass das für Energieversorger typische hohe Druckaufkommen

mit der Standardsoftware nur unzureichend abgewickelt werden konnte. Dies betraf sowohl die Aufbereitung der Druckdaten als auch die spezifische Gestaltung des Outputs.

Barcodes auf den Formularen

Ausschlaggebend für die Suche nach einer dedizierten Output-Management-Lösung war unter anderem das Abbilden von Barcodes auf den Formularen, wie Projektleiter Mirko Carstensen erläutert. „Wir versehen unsere mehrteiligen Rechnungen mit dem Code. Die Kuvertiersysteme unserer Poststraße erkennen so die richtige Reihenfolge.“ Der Barcode auf der ersten Seite löst das Kuvertieren der gesamten Rechnung aus. Durch einen Zähler im Barcode wird dabei vermieden, dass eine Seite der Rechnung und der umfangreichen Anlage, zu der die Energieversorger verpflichtet sind, fehlt oder mehrere Seiten auf einmal eingezogen werden.

Rasche Einführung binnen Wochen

„Dies mit der SAP-eigenen Lösung SAPscript abzubilden, war sehr aufwendig. Zudem waren mit SAPscript Formularänderungen nur umständlich zu realisieren“, blickt Carstensen zurück. Die Berater des betreuenden Softwarehauses rieten dem Projektteam der Flensburger Stadtwerke darum seinerzeit, für das Output Management auf eine spezielle Lösung zu setzen. Im Oktober 1999 startete das Projekt, in dem sich StreamServe gegen drei Mitbewerber durchsetzen konnte. Ausschlaggebend war, das StreamServe binnen fünf Tagen eine zufriedenstellende Lösung für den Druck der Barcodes auf den Formularen liefern konnte. Die Einführung durch die StreamServe-Niederlassung in Hannover erfolgte dann im Dezember 1999. Nach einer

fünftägigen Inhouse-Schulung für das Projektteam wurden ab Januar 2000 bereits die Sonderkundenrechnungen mit StreamServe erstellt. Schrittweise wurde die Lösung dann in Abhängigkeit von der fortschreitenden Anpassung des SAP-Moduls IS-U für weitere Formulare in Betrieb genommen, bis das Projekt im Oktober 2000 abgeschlossen war. „Diese Zeitspanne benötigten wir für die notwendigen Anpassungen der Standardsoftware, das StreamServe-System war wenige Wochen nach der Einführung einsatzbereit“, erläutert Carstensen, der das StreamServe-Projekt seit der Einführung betreut.

What you see is what you get

Ein weiterer wesentlicher Grund für diese Entscheidung war die Nutzerfreundlichkeit von StreamServe: „Wir schätzen, dass die Druckaufbereitung der Rechnungen heute viermal schneller läuft als mit der Standardlösung, für Änderungen von Formularen benötigen wir heute nur ein Zehntel der Zeit“, so Carstensen. Auch die grafischen Resultate bei Änderungen von Formularen seien mit StreamServe nun besser planbar. WYSIWYG – What you see is what you get, das bedeutet für Carstensen eine echte Arbeitserleichterung. Mit der Einführung von StreamServe wurde auch ein optisches Archiv angeschlossen, in dem sämtliche Rechnungen als pdf-Datei gespeichert werden.

Abwicklung von Millionen Rechnungen

Die StreamServe-Lösung, derzeit in der Version 4.1.1. implementiert, wickelt heute den gesamten externen Output der Stadtwerke ab, der komplett papierbasiert ist. Der Anteil am internen Kommunikationsaufkommen ist gering, schätzt Carstensen. Er liegt unter 5 Prozent. Ganz anders das externe

Aufkommen: Dieses ist im stetigen Wachstum begriffen und beschert den Stadtwerken über ihre Tochtergesellschaft IT-Power GmbH heute zusätzliches Geschäft. Ein Blick auf die Zahlen bestätigt dies eindrucksvoll. Knapp 3 Millionen Dokumente werden auf der Poststraße der Stadtwerke pro Jahr erzeugt. Ein knappes Zehntel entfällt auf Druckbelege der Stadtwerke Flensburg, der Rest wird für weitere Kunden produziert, wie etwa für die Kunden einer Telekommunikationsgesellschaft, die monatlich ihre Rechnungen erhalten. Damit bleibt der papierbasierte Druck-Output weiterhin die wichtigste Anwendung bei den Flensburger Stadtwerken. Der Versand von Rechnungen im Energieversorgungsmarkt per Mail werde von Kunden derzeit nicht nachgefragt, so Carstensen, sei aber dank der StreamServe-Lösung jederzeit realisierbar.

Zusatzgeschäft als Nebeneffekt

„Wir haben bereits weitere externe Kunden gewonnen, denen wir unsere Output-Services anbieten“, sagt Carstensen, der heute bei der IT-Power GmbH als Senior Consultant tätig ist. Die Investition in StreamServe macht sich damit doppelt bezahlt: Für die internen Zwecke der Flensburger Stadtwerke und für deren Tochter IT-Power bei der Gewinnung zusätzlicher Kunden. „Wir sind dank StreamServe in diesem Massengeschäft heute Formulargestalter und Druckdienstleister zugleich“, so Carstensen.

Durch systematisches Output Management können die Stadtwerke Flensburg nicht nur Mehrwert generieren, sondern sparen auch Kosten. Eine Möglichkeit, etwa Porto zu sparen, bietet das Postprocessing: „Unsere Kunden können uns beliebig viele Druckdateien aus ihren heterogenen Systemen schicken, die wir dann via StreamServe in einem Dokument zusammenfassen und als Sammelsendung verarbeiten, was die Portokosten optimiert“, sagt Mirko



Carstensen. Auch beim eigenen Versand lassen sich dank StreamServe die Produktionskosten senken. So werden die Stadtwerke in die Adressfenster ihrer Rechnungen künftig eine DV-Freimachung integrieren. Auf diese Weise lassen sich dann die bisher eingesetzten kostenintensiven Drucksysteme für die Frankierung der Kuverts einsparen.

Bei den Stadtwerken Flensburg sind 500 Anwender an die IT-Landschaft angeschlossen, 200 davon arbeiten mit dem R/3-System, 125 mit StreamServe. In dem Client-Server-Netz sind rund 800 Endgeräte installiert. Windows 2003 ist die Plattform für die Client-Server-Landschaft, das SAP-System läuft unter Solaris-Unix auf dedizierten Servern, zudem existieren Server unter Reliant Unix sowie BS/2000-Systeme für die Altanwendungen.