

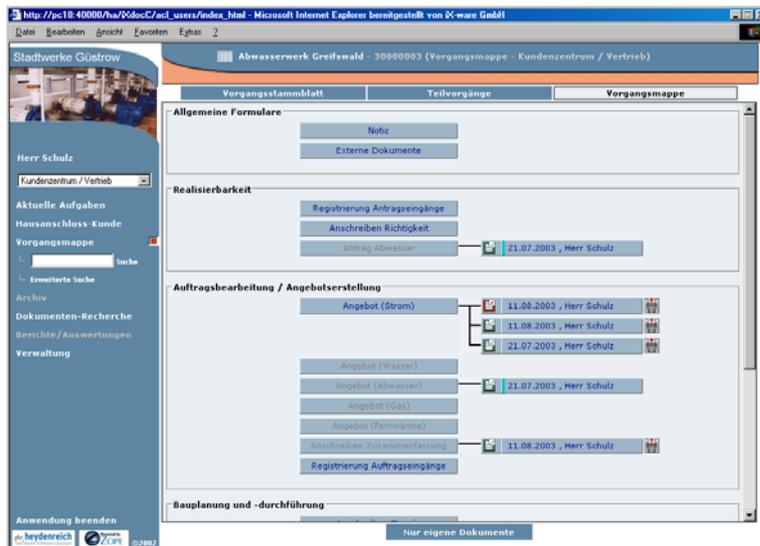


Informations- und Kommunikationssystem für Kunden- und Unternehmensdaten

Seit Gründung im Januar 1991 haben sich die Stadtwerke Güstrow zu einem Verbundunternehmen entwickelt, das leistungsstark, stabil und verlässlich seine Kunden und wirtschaftlichen Partner versorgt. Hauptgeschäftsfelder der Stadtwerke Güstrow GmbH sind die Versorgung der Stadt Güstrow und Umgebung mit Strom, Gas, Wasser und Fernwärme. Weiterhin gehören zu ihren Aufgaben die Betreuung des Freizeitbades OASE und der Straßenbeleuchtung in Güstrow. Die Stadtwerke nehmen die technische und kaufmännische Betriebsführung für den Städtischen Abwasserbetrieb Güstrow und die technische Betriebsführung für die Fernwärmeversorgung der Stadtwerke Laage wahr.



Open Source Lösung für das HA-Wesen



verwaltungssystem Zope community stellt zusammenhängende kundenspezifische Daten sofort zur Verfügung und verbessert die interne Kommunikation und Geschäftsabläufe. Die Mitarbeiter können z.B. interne Informationsquellen abrufen, Informationsverarbeitung und Dokumenten-Management betreiben. Im Mittelpunkt steht nicht mehr der Zähler, sondern der Kunde mit seinen verschiedenen Rollen und

Effizienter werden, das ist gerade für mittlere und kleinere Energieversorger ein wichtiges Ziel, um auf dem liberalisierten Energiemarkt besser bestehen zu können. Dazu gilt es nicht nur, die internen Prozesse zu optimieren, sondern vor allem auch die Geschäftsprozesse, bei denen die Stadtwerke mit Kunden kommunizieren und Daten austauschen. Für die Stadtwerke Güstrow ist das Wissen um den Kunden ein entscheidender Erfolgsfaktor. Für die Abbildung der Abläufe zur Planung und Verlegung von Hausanschlüssen hat sich das Unternehmen deshalb für eine Zusammenarbeit mit der dr.heydenreich GmbH entschieden. Das dort entwickelte intranet-basierende Vorgangs-

Verträgen.

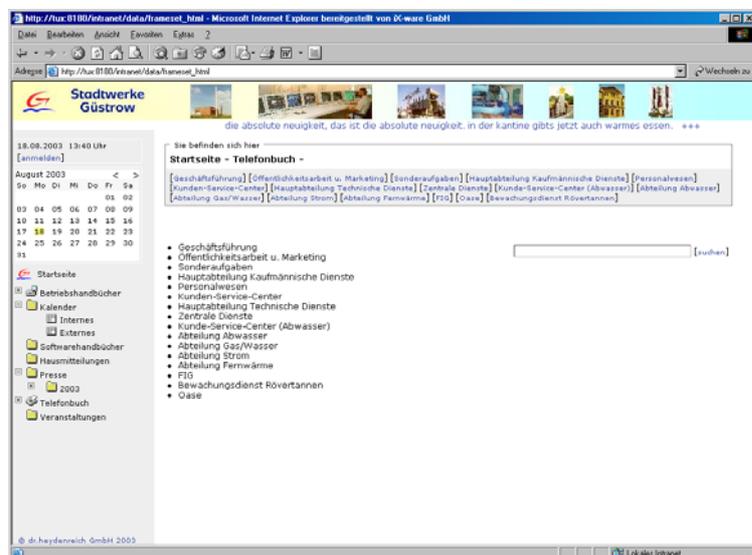
Kernfunktionalitäten

- Erzeugung und Verwaltung elektronischer Kundenordner
- Kundenbezogene Vorgangsverfolgung
- Transparente Darstellung von Geschäftsprozessen
- Arbeitsflussgesteuerte Terminverwaltung
- Verwaltung und Abstimmung gemeinsamer Aktivitäten.

Weiterhin ist ein Informationsabgleich zum vorhandenen DIANEpro-System über geeignete Schnittstellen vorgesehen, so dass Kundendaten noch effizienter und ohne Redundanz systemübergreifend verwaltet und abgerufen werden können.

Open Source Lösung für das Intranet

Um Unternehmensinformationen zu verwalten und den Mitarbeitern einfach zugänglich zu machen, wurde eine Intranet-Lösung auf der Basis des Open Source Application Ser-



vers Zope eingeführt. Neuigkeiten aus den Abteilungen und wichtige Dokumente stehen nun zeitnah zur Verfügung. Das Portal verbessert nicht nur den internen Informationsfluss, es beschleunigt auch die Arbeitsabläufe: von Telefonbuch, Organisationsrichtlinien, Hausmitteilungen über Controlling-Berichte, Handbücher, Vorlagen bis zum Vertragsmanagement – statt Papierberge zu wälzen findet jeder Mitarbeiter alle für ihn wichtigen Dokumente per Mausklick am Bildschirm.

Frei anlegbare Kalender erlauben Sichten auf Ressourcen, beispielsweise auf die Nutzungszeiten von Räumen, oder die gemeinsame Planung von Terminen und Veranstaltungen. Mithilfe einer geschaffenen Schnittstelle in das Dateisystem können bestehende Dokumentenablagen, etwa auf CD-Rom oder Festplatte vorliegend, eingebunden werden und sind dann mittels Webbrowser abrufbar.

In dieser Intranet-Lösung wurde ein wesentlicher Aspekt integriert – „Content-by-Role“. Ein Mitarbeiter sieht nur die für ihn bestimmten Inhalte. Die Trennung von Inhalt und

Layout ermöglicht die aktive Einbeziehung der Nutzer in die Pflege und die Aktualisierung von Inhalten. Die verantwortlichen Mitarbeiter können so einfach und schnell (ohne Programmierkenntnisse) die redaktionelle Seitengestaltung übernehmen. Über eine Rechte- und Nutzerverwaltung werden die Zugriffe auf die vorhandene Struktur eingerichtet. Dabei sind die Nutzergruppen und deren Zugriffsmöglichkeiten durch den Administrator frei definierbar.

Konstruktive Zusammenarbeit

Von der Planung über die Auftragserteilung bis zur Fertigstellung der beiden Lösungen vergingen nur drei Monate. Edgar Föniger, Hauptabteilungsleiter der Stadtwerke Güstrow, äußerte seine Zufriedenheit über das gemeinsame Projekt mit der dr.heydenreich GmbH: „Von den Stadtwerken Güstrow wird neben dieser kurzen Entwicklungszeit auch die termingerechte Fertigstellung sowie die stets offene, konstruktive Zusammenarbeit auf kurzen, direkten Wegen mit der dr.heydenreich GmbH lobend und anerkennend hervorgehoben.“

Technologie ZOPE

Die Softwareapplikationen basieren auf dem Einsatz von Open Source Software ZOPE.



Stadtwerke Güstrow GmbH
Edgar Föniger,
Hauptabteilungsleiter EDV
foeniger@stwg.de



dr.heydenreich GmbH
Dr. Frank Heydenreich,
Geschäftsführer
hey@drheydenreich.de