

CUSTOMER CASE STUDY

TIMETOACT & X-INTEGRATE begleiten Energieversorger e-regio auf dem Weg in die Digitalisierung

Ein Mausklick, und der Stromanbieter ist gewechselt. Die Digitalisierung hat das Verhalten der Kunden von Energieversorgern flüdr gemacht. Mit genau den gleichen Instrumenten können die Unternehmen darauf jedoch reagieren. Digitale Lösungen helfen dabei, Geschäftsprozesse zu beschleunigen, webbasierte Kontaktaufnahmemöglichkeiten zu schaffen, Abrechnungsprozesse zu vereinfachen und somit insgesamt einen besseren Service zu bieten. Die e-regio GmbH & Co. KG, regionaler Energiedienstleister aus Euskirchen, lässt sich dabei umfänglich von der TIMETOACT GROUP als Partner für die Digitalisierung beraten, sowohl technisch wie fachlich.



Im Teamwork mit Spezialisten auf dem Weg in die Digitalisierung

Mit der TIMETOACT GROUP fand e-regio einen Partner für ihren Weg in die Digitalisierung, der visionär denkt und gleichzeitig weiß, mit welchen konkreten Schritten und Maßnahmen man seine Ziele bestmöglich erreicht. Die Kölner Unternehmensgruppe brachte ihre Expertise in den Bereichen Content Management, Archivierung, Collaboration und Projektmanagement in das IT-Vorhaben ein. Ein weiterer umfassender Projektbereich bestand in der Konzeption und Umsetzung elektronischer, automatisierter Workflows für eine bessere Steuerung der Geschäftsprozesse bei e-regio. Hier kam das TIMETOACT-Tochterunternehmen X-INTEGRATE mit seinem Fokus auf Prozess Management ins Spiel.

Erstes gemeinsames Projekt war Ende 2017 das Aufsetzen zweier Workflows, mit denen der Energieversorger seine Geschäftsprozesse – auch an der Schnittstelle zu Externen – automatisieren und damit schneller ablaufen lassen wollte. Hier ging es zum einen um den Netzbauprozess, einen klassischen Standardvorgang: 3.000 Hausanschlüsse verlegt e-regio pro Jahr, hinzu kommen 100

– 200 Versorgungsleitungen. Das Lotus-Notes-System, mit dem diese Vorgänge bislang verwaltet wurden, war in die Jahre gekommen und sollte ersetzt werden. X-INTEGRATE erhielt den Auftrag zur Implementierung einer Business-Process-Management-Lösung auf Basis von IBM BPM.

Wie andere Energieversorger nutzt auch e-regio spezielle Softwarelösungen zur Steuerung und Planung von Baumaßnahmen wie Lovion oder Lima. Diese sind allerdings sehr technisch und decken nur einen Teil der Prozesskette ab. Die Prozesskomponente von X-INTEGRATE setzt früher an, betrachtet den gesamten Prozess des Kunden und verbindet dadurch verschiedene Abteilungen miteinander: Vertrieb, Buchhaltung, Technische Planung, externe Partner und Dienstleister (Anlagenbauer, Tiefbauer etc.).

e-regio

Kundenprofil:

Die e-regio GmbH & Co. KG ist ein vielseitiger und moderner Energiedienstleister mit Hauptsitz in Euskirchen. Das Unternehmen versorgt neben seiner Funktion als Gasversorger und Netzbetreiber seine Kunden mit Strom und Wasser.

Branche: Energiedienstleister

Mitarbeiter: ca. 400

Standorte: Euskirchen, Kall und Merchernich



Als Spezialist für Prozessautomatisierung analysiert X-INTEGRATE die Ist-Prozesse auf Optimierungsmöglichkeiten, bewertet und konsolidiert die fachlichen und technischen Rahmenbedingungen und entwirft gemeinsam mit dem Kunden die Soll-Prozesse. Im Anschluss werden die Anforderungen in einem agilen Projektkontext unter der Projektleitung von X-INTEGRATE implementiert und in die Produktion überführt.

Der Anschlussprozess startet jetzt damit, dass der Kunde seine Anfrage über ein Webportal an den Energieversorger schickt. Dort gibt er die Art des Anschlusses ein, fügt die dazugehörigen Dokumente bei. An dieser Stelle schaltet sich die BPM-Applikation ein. Sie prüft, ob es ein Neu- oder Bestandskunde ist, ob es schon einen Kundenbetreuer gibt. Falls ja, wird dieser direkt kontaktiert, falls nicht, wird ihm ein solcher zugeordnet - abhängig von der Art

des Gebäudes (Miet/Bürogebäude). Der Prozess wird also dahingehend automatisiert, dass die Verantwortlichen im Unternehmen automatisiert genau die Dokumente (etwa Baupläne) erhalten, die sie benötigen, um den Prozess schneller voranzutreiben.

Schneller zum Hausanschluss per BPM

Etliche Kunden schicken ihre Angebotsanfragen auch per E-Mail. Dann ist dies der Startpunkt für den elektronischen Workflow. Automatisiert wird also zunächst die Anfragenbearbeitung und anschließend die Angebotserstellung. Hat der Kunde das Angebot bestätigt, startet der nächste Prozessschritt: Die zur Bauausführung erforderlichen Planungsdaten werden erstellt und an Lovion weitergegeben. Umgekehrt übergibt die Projektmanagementsoftware Informationen zur Abrechnung, Fakturierung oder Archivierung an das BPM-Tool. Dieses lässt sich also an bestehende Lösungen für einzelne Prozessschritte, wie beispielsweise die Projektierung, andocken. Es muss keine End-to-End-Automatisierung darüber stattfinden, sondern der modulartige Einsatz erlaubt auch Szenarien der Teilautomatisierung.



TIMETOACT ist Spezialist für Beratung und Anwendungsentwicklung auf Basis von IBM Software und offener Standards. Zu den Produkten gehören TIMETOWEB, SecureDomino, die Employee Pages sowie CAT (Connections Administration Toolkit). Schwerpunkte in der Anwendungsentwicklung sind Java EE, Eclipse Rich Client, Lotus Domino, Notes 8 Composites, Portale und Web 2.0 Technologien. Schwerpunkte in der Beratung sind Information Architecture Design, Anwendungs- und Systemarchitekturen.

TIMETOACT entwickelt für Sie eine Digitalisierungsstrategie sowie maßgeschneiderte Anwendungen. Darüber hinaus implementieren wir Softwarelösungen unserer Partner. Als End-to-End Beratungshaus übernehmen wir ebenso den Betrieb Ihrer Infrastruktur sowie den Support Ihrer Anwendungen. Starten Sie mit einem Design Thinking Workshop und entwickeln Sie gemeinsam mit unseren Experten neue Potenziale in Ihrem Unternehmen.



X-INTEGRATE unterstützt Unternehmen in der Erschließung neuer Geschäftschancen durch optimierte, automatisierte und integrierte Prozesse. Als Spezialist für digitalisierte Prozesse und Entscheidungsunterstützung auf Basis etablierter Methodik, offener Standards und IBM Middleware lösen wir Ihre Schnittstellenprobleme, schaffen flexible, optimierte und automatisierte Prozessanwendungen und verbessern mittels mathematischer und kognitiver Verfahren Ihre Entscheidungsprozesse – On-Premises, in der Cloud oder in hybriden Szenarien.



Beschaffung von ABC-Gütern

Der zweite große Prozess, den X-INTEGRATE für den Energiedienstleister aufgesetzt hat, ist das Beschaffungswesen. Von einfachsten Büromaterialien bis zu Rohren, Zählern und anderem technischen Equipment bestellt das Unternehmen zwischen 5.000 und 10.000 Artikel pro Jahr. Jeder der 400 Beschäftigten ist ein potenzieller Besteller und damit Nutzer der webbasierten BPM-Lösung. X-INTEGRATE hat sie auf die Bedürfnisse der User individuell angepasst. „Beschaffung ist ein Massenprozess und muss geschmeidig laufen“, sagt Oliver Moritz, Leiter Netzdokumentation/IT/Projektmanagement bei der e-regio GmbH & Co. KG. Es bestellen unterschiedlichste Bestelltypen im Unternehmen: vom Bürokaufmann, der pro Halbjahr eine neue Druckerpatronen benötigt, bis zur Fachabteilung, die tägliche mehrere hundert Meter Rohre ordert. Sie alle bringt e-regio mit der Software unter einen Hut. Maverick Buying ist damit unterbunden, es gibt Kontrolle darüber, wer was bestellt und Vorgesetzte können eingreifen.

TIMETOACT betreut Archivsystem

Als elektronische Basis ihrer gesamten geschäftlichen Dokumente setzt e-regio das System Filenet P8 ein, das von Archivexperten der TIMETOACT GROUP betreut wird. Sie löste damit ein Vorgängersystem ab, aus dem 6,5 Mio. Dokumente migriert wurden. „Wir suchten eine Software, mit der wir auch E-Mail-Archivierung betreiben können“, so Oliver Moritz. Im Archiv werden sowohl elektronische wie eingescannte und volltexterkannte Eingangsdokumente wie Anfragen und Rechnungen automatisiert abgelegt.

Als e-regio Anfang 2018 auf der Suche nach einem neuen Tool für das Projektmanagement war, kam die Sprache schnell auf Jira von Atlassian. Die TIMETOACT GROUP beschäftigt sich seit 20 Jahren mit Collaboration und verfügt als Gold Solution Partner des Herstellers über umfassende Erfahrung beim Einsatz des Atlassian-Portfolios für die Projekt- und Teamarbeit bei Kunden in allen Branchen. Felicitas Linden, Projektmanagerin bei e-regio: „Wir kannten Jira schon als Kunde von TIMETOACT und stellen als Externe Tickets in deren Jira-System ein.“ So konnte man bereits die Vorteile der Lösung und entschied sich rasch für die Nutzung im eigenen Haus.

Implementiert wurde Jira im Frühling 2019 innerhalb einer Arbeitswoche auf den Servern der e-regio. Eine Auswahl an Mitarbeiter*innen erhielt einen halben Tag Projektmanagement-schulung sowie Grundlagen in Jira. Aus den Schulungen heraus entstanden dezidierte Anforderungen der User, die TIMETOACT in der Software umsetzte. Dann begann auch schon der produktive Einsatz.

Jira als unschätzbare Hilfe beim Fusionsprojekt

Seine Feuertaufe hatte Jira sogleich mit einem Mammutprojekt zu bestehen: der bevorstehenden Fusion mit einem benachbarten Energieversorger. Eine Unmenge an Aufgaben und Meilensteinen stand in diesem Zusammenhang an, die es zu koordinieren galt. Um nichts zu vergessen, sollte alles, was mit der Fusion zu tun hat, im Projektmanagementtool konsolidiert werden. „In Jira steht die Wahrheit“, bringt es Oliver Moritz auf den Punkt. Denn aus Erfahrungsberichten anderer Energieversorger, die ebenfalls fusionierten und dies mit Excel-Listen und E-Mails versuchten zu organisieren, wusste er: Bei kleineren Abstimmungsarbeiten mag dies funktionieren. Für ein umfassendes Vorhaben wie eine Fusion ist dies jedoch der falsche Weg. In der Vielzahl an Informationen geht schlicht der Überblick verloren und manches wird übersehen.

250 der 400 Beschäftigten bei e-regio arbeiten mit der Projektmanagementsoftware und hielten in ihr alle für die Fusion relevanten Sachverhalte an zentraler Stelle fest. Sie lassen sich dort auch mit Themen aus unter Umständen ganz anderen



Hauptsitz der e-regio in Euskirchen (Quelle: e-regio.de)



„Auf unserem Weg in die Digitalisierung ist TIMETOACT für uns der erste Ansprechpartner und unterstützt uns in allen Belangen technisch und fachlich. Ein kompetenter Partner ist heute unerlässlich, wenn man die neuen technischen Möglichkeiten ausloten und sich in eine bessere Wettbewerbsposition bringen will.“

– Oliver Moritz, Stellvertretender Geschäftsleiter e-regio

Bereichen verknüpfen. Aufgaben lassen sich aggregieren, Meilensteine festhalten, um die sich einzelne Themenbeauftragte gekümmert haben. Modul-, Projekt- und Geschäftsleiter setzten sich in regelmäßigen Runden zusammen und kontrollieren anhand von Jira das Erreichen des jeweils nächsten Ziels. Dies ermöglichte eine engmaschige Kontrolle darüber, wo es gerade hakt. So bildete e-regio mit Jira alle Aufgaben rund um die Fusion zuverlässig ab.

Auch die Geschäftsführer und -leiter nutzten das Tool regelmäßig und informierten sich darin. Am 1. Oktober 2019 war die Fusion abgeschlossen. „Wenn sich 400 Personen gegenseitig E-Mails schicken und in Excel-Listen in unterschiedlichen Versionsständen arbeiten, hätten wir diesen Zeitplan kaum einhalten können“, ist sich Oliver Moritz sicher. Nach erfolgreichem Abschluss der Fusion wird Jira künftig für weitere klassische Projektmanagementaufgaben genutzt, die bislang mit Excel erledigt wurden.

Neben den BPM-Projekten, der Jira-Einführung und Archivbetreuung hat e-regio bei der TIMETOACT GROUP auch klassisch Produkte gekauft, ohne dass damit ein Projekt verbunden wäre. Die Collaboration-Lösung IBM Connections etwa, die als Intranet genutzt und von TIMETOACT betreut wird. Alle Lösungen betreibt e-regio on-premises auf eigenen Servern; für Jira und Connections übernimmt TIMETOACT Managed Services, für die BPM Plattform erbringt X-INTEGRATE Managed-Service-Leistungen. Oliver Moritz: „Auf unserem Weg in die Digitalisierung ist TIMETOACT für uns der erste Ansprechpartner und unterstützt uns in allen Belangen technisch und fachlich. Ein kompetenter Partner ist heute unerlässlich, wenn man die neuen technischen Möglichkeiten ausloten und sich in eine bessere Wettbewerbsposition bringen will.“


TIMETOACT GROUP
SOFTWARE & CONSULTING

Die TIMETOACT GROUP umfasst acht Unternehmen mit 530 Mitarbeitern an 14 Standorten in Deutschland, Österreich und der Schweiz. Die Unternehmen der TIMETOACT GROUP – ARS, CLOUDPILOTS, edcom, GIS, novaCapta, synaigy, TIMETOACT, X-INTEGRATE erbringen Leistungen in den Bereichen Digital Workplace, Business Process Integration & Automation, Mathematical Optimization, Data Warehouse & Governance, Business Intelligence und Predictive Analysis, Identity & Access Governance sowie Commerce und Customer Experience.


X-INTEGRATE
Manage Your Business Integration


Ihr Ansprechpartner:

Stephan Pfeiffer
 Head of Professional Services

+49 221 97343-42
 stephan.pfeiffer@x-integrate.com



www.x-integrate.de


TIMETOACT
SOFTWARE & CONSULTING


Ihr Ansprechpartner:

Bernd Zinn
 Business Development Manager

+49 221 97343-494
 bernd.zinn@timetoact.de



www.timetoact.de