

# e | m | w

Energie. Markt. Wettbewerb.

## Organisation & Strategie

# Papierlos in die Zukunft

Von **Claudia Delang**, IT-Projektmanagerin, Aktif Technology GmbH



Foto: © NicoElNino/istockphoto

# Papierlos in die Zukunft

Die Edeka Versorgungsgesellschaft mbH hat 2021 auf eine rein elektronische Vorgangsbearbeitung in den eigenen Reihen umgestellt. Durch die digitale Abwicklung der Prozesse gewinnt der Versorger nicht nur Flexibilität im Zuge dezentraler Arbeitsszenarien, sondern profitiert vor allem von mehr Nachvollziehbarkeit im Tagesgeschäft.

✎ Von **Claudia Delang**, IT-Projektmanagerin, Aktif Technology GmbH

Derzeit sind noch nicht alle Mitarbeiter der Edeka Versorgungsgesellschaft mbH (EVG), die 2005 als energiewirtschaftliches Kompetenzzentrum und Energielieferant innerhalb des Edeka-Verbands gegründet wurde, ins Büro zurückgekehrt. Doch bereits jetzt hat sich das bekannte Tagesgeschäft entscheidend verändert. Die letzten Monate wurden genutzt, um sämtliche noch „analoge“ internen Bearbeitungsroutinen zu digitalisieren.

Die erste Idee zu einer solchen Optimierung der Prozesse reifte bereits im Jahr 2017. Insofern war die EVG, die für die Strom- und Gasbelieferung von selbstständigen Einzelhändlern, Großhandelsbetrieben sowie Logistik- und Produktionsstandorten unter dem Dach der Marke Edeka verantwortlich zeichnet, in der Projektskizzierung schon weit vorangeschritten, als die Pandemie und der damit einhergehende Lockdown das Unternehmen dazu herausforderte, Nägel mit Köpfen zu machen. Das ausgerufene Ziel: Sowohl die Archivierung als auch alle Bearbeitungsvorgänge sollten sich komplett von der Papierform lösen und alte Zöpfe in Form von Aktenschränken und Botengängen von Büro zu Büro entlang der fachlichen Prozesskette rigoros abgeschnitten werden.

### Lockdown zeigt Prozessgrenzen auf

Denn bis dato gestaltete sich das Vorgehen teilweise noch wie folgt: Ging beispielsweise eine E-Mail mit einer Kundenanforderung ein, wurde diese nach Eingabe aller relevanten Daten – mit einem Verarbeitungsvermerk versehen – an das nächste Team in der Prozesskette singulär weitergetragen. Dieses wiederum nahm ebenfalls alle notwendigen Einstellungen im System vor und reichte die Informationen an das nachfolgende Team weiter. Sobald der Vorgang bereichsübergreifend abgewickelt war, wurden alle damit in Verbindung stehenden Inhalte physisch abgelegt.

Dieses Szenario sorgte bereits vor Corona im Einzelfall für zusätzlichen Aufwand. Nachfragen zu bestimmten Vorgängen gingen oft mit dem Durchforsten von vorliegendem Schriftverkehr einher. Mit den gesetzlich verhängten Kontaktsperren und dem Ausweichen ins Homeoffice zeigten sich die Grenzen dieser Prozesse noch deutlicher. Der Gang über den Flur zum zuständigen Kollegen war von jetzt auf gleich nicht mehr möglich und Workarounds konnten nur mittelbar Abhilfe

schaffen. Gerade die bisher teilweise praktizierte physische Ablage stellte die Teams vor Herausforderungen. Das Projekt zur Umstellung der Prozesse wurde dadurch massiv befeuert. Es galt, eine einheitliche Nachverfolgung über alle bestehenden internen Aufgaben einzuführen.

### Fachübergreifende Digitalisierung aller Prozesse

Als Projektpartner der Wahl hatte sich für die EVG nach umfassender Evaluation des Marktes bereits Monate zuvor die Aktif-Unternehmensgruppe herauskristallisiert – dies nicht zuletzt, um zusätzliche Schnittstellenkomplexitäten zu vermeiden. Die Software des IT-Unternehmens kommt beim Edeka-Versorger im Rahmen von Stammdatenverwaltung, Marktkommunikation, Rechnungsprüfung und Angebotslegung bereits seit 2005 zum Einsatz.

» Das Ziel: Sowohl die Archivierung als auch alle Bearbeitungsvorgänge sollten sich komplett von der Papierform lösen.

Nachdem 2009 noch die Abrechnung, 2013 der Vertragsdruck und 2016 das Webportal ergänzend folgten, konnte sich die Plattform endgültig als zentrale Lösung im energiewirtschaftlichen

Tagesgeschäft der EVG etablieren. Insofern mussten im Zuge der elektronischen Vorgangsbearbeitung nur die Schnittstellen zum bestehenden Archivsystem gesondert betrachtet werden, was das Vorgehen deutlich erleichterte. Ein Austausch mit dem Archiv war im bestehenden Konstrukt schon in Grundzügen ausgeprägt, sodass auf dieser Grundlage gut aufgebaut werden konnte.

### Schrittweises Vorgehen

Der Startschuss fiel im April 2020. Um die Modernisierung von Anfang an auf ein solides Fundament zu stellen, wurden die internen Arbeitsabläufe zunächst gemeinsam mit allen Beteiligten genau durchleuchtet und insgesamt – abhängig von der zugrundeliegenden Komplexität – vier Umsetzungsstufen definiert:

- In die Stufe 1 fielen alle Vorgänge rund um Stammdatenänderungen.
- Stufe 2 umfasste alle vertragsrelevanten Belange und Anpassungen, beispielsweise im Zuge von Umfirmierungen, der Vertragsdruck selbst oder die erforderlichen SEPA-Datenabfragen.
- In Stufe 3 fanden sich die Prozesse der Angebotserstellung wieder und mit
- Stufe 4 wurden abschließend interne Rückfragen, die in keine der vorher genannten Umsetzungsstufen passten, abgedeckt.



Über die „Pinnwand“ hat jeder Mitarbeiter einen aktuellen Überblick zum Bearbeitungsstand und den jeweiligen Verantwortlichkeiten sowie relevanten Aufgaben. (Foto: Aktif Technology)

Dadurch sollten auch jegliche Ausnahmesituationen neben der klassischen energie-wirtschaftlichen Prozesskette aufgefangen werden. Hierbei hat jedes einzelne Team die Möglichkeit, bestimmte Themen frei und dennoch in für alle stets nachvoll-ziehbarer Form an andere Fachgruppen weiterzugeben.

Ein Beispiel hierfür ist unter anderem die Plausibilisierung eines Zählerstands. Werden während der Rechnungsprüfung Auf-fälligkeiten festgestellt, kann gezielt beim zuständigen Team nachgehakt werden, da-mit dieses beim Kunden anfragt oder eine Kontrollablesung veranlasst. Die Rückmel-dung erfolgt dann ebenso auf elektroni-schem Wege. Die Rechnungsprüfung ist sofort im Bilde und kann gegebenenfalls direkt Folgeaktivitäten bei anderen Teams anstoßen – beispielsweise Prognoseanpas-sungen, die dann auch Auswirkungen auf Abrechnung und Beschaffung haben.

Alle Abläufe sind digital dokumentiert und lassen sich ohne Probleme und über alle involvierten Bereiche hinweg nach-verfolgen. Zudem gibt die sogenannte „Pinnwand“ einen aktuellen Überblick zum Bearbeitungsstand und den jeweili- gen Verantwortlichkeiten sowie relevan- ten Aufgaben.

### Ohne Sprung ins kalte Wasser

Was erstmal banal klingt, bedeutet für die Routinen im energiewirtschaftlichen Alltag eine enorme Transformation und das Projekt dahinter ist aufgrund der Interdis-ziplinarität und aufeinander aufbauenden Folgeprozesse durchaus komplex. Somit lag es für die EVG nahe, die Umstellung entlang der einzelnen Prozesskategorien sukzessive anzugehen und zudem für jeden einzelnen Projektschritt eine Über-gangszeit festzulegen, in der die alte und neue Welt der Vorgangsbearbeitung paral- lel Wirkung entfalteteten. Auf diese Weise ließ sich sicherstellen, dass die Mitarbeiter die neuen Abläufe sukzessive leben und die Prozessketten vor der Komplettum- stellung noch einmal auf Herz und Nieren geprüft werden konnten.

Auch wenn die am 31. Dezember 2020 gestartete (produktive) Umstellung in den Reihen der EVG noch nicht zu hun- dert Prozent abgeschlossen ist, tritt der Mehrwert der elektronischen Vorgangsbearbeitung bereits seit etlichen Monaten deutlich zutage. Um auf das eingangs ge- nannte Beispiel zurückzukommen: Geht heute eine Kundenanforderung per E-Mail ein, wird der entsprechende Vorgang zum Start nur noch digital angelegt und alle re-

levanten Dokumente können im Handum- drehen dazu geladen werden. Nach der Bearbeitung im energiewirtschaftlichen System reicht ein Klick und die Aufgabe „ploppt“ auf der Pinnwand des nächsten zuständigen Teams auf, welches zu- gleich Zugriff auf den gesamten Vorgang inklusive der damit zusammenhängenden Dateien hat. Der Bearbeitungsverlauf wird vollständig dokumentiert, ergänzende Daten unterliegen der automatischen Archivierung. Jedwede Information steht dabei auch im Nachgang vollumfänglich im System zur Verfügung.

» Der Bearbeitungsverlauf wird vollständig dokumentiert, ergänzende Daten unterliegen der automatischen Archivierung.

Ganz los von physischen Unterlagen kommt man bei der EVG zwar noch nicht, da es das Tagesgeschäft nach wie vor erfordert, einigen Kunden Dokumente auf dem normalen Postweg zukommen zu lassen. Doch auch hier findet inzwischen mittels Folgeprojekten nach und nach ein Wandel statt. Bei allen internen Bearbei- tungsprozessen haben Drucker schon jetzt definitiv Pause. Und auch die Tage der in den letzten Jahren immer umfangreicher gewordenen Ablage sind ein für allemal gezählt. Denn die analog archivierten Do- kumente werden sukzessive nachträglich

digitalisiert und auf diese Weise allen Mit- arbeitern jederzeit zugänglich gemacht.

### Weichensteller für hybride Arbeits- szenarien

Dank der neuen Möglichkeiten ist für die Edeka Versorgungsgesellschaft mbH auch in Zukunft das Arbeiten einzelner Mitarbeiter von unterwegs mit keinerlei Einschränkungen verbunden. Alle mit entsprechenden Zugriffsberechtigungen haben jederzeit über das System voll- ständigen Zugriff auf jedwede verfügbare Information. Das Tagesgeschäft ist nicht nur ohne Reibungsverluste abwickelbar, sondern gestaltet sich in Summe noch effizienter als vorher. Die Abwicklung einzelner Vorgänge erfolgt mittlerweile deutlich schneller.

Dies ermöglicht es der EVG, sich anderen Themenbereichen, die bereits vor dem Rollout stehen, zu widmen. Die Nach- vollziehbarkeit selbst verschachtelter Pro- zesse bereitet keine Probleme. Aufgrund dieser Transparenz wurde nicht zuletzt auch die Auskunftsfähigkeit gegenüber dem Kunden weiter verbessert. So sehen Mitarbeiter bei Aufruf der Kundenanlage sofort, ob daran noch ein offener Vorgang hängt. Durch die digitale Unterstützung der einzelnen Prozessketten und die neugewonnenen Einsichten in die zum Teil umfangreiche Kundenhistorie haben sich viele Verzögerungsmomente der Vergangenheit von jetzt auf gleich in Luft aufgelöst. Die Bearbeitung läuft sauber durch und über die Pinnwand bleibt jedes Team zu den aktuellen Aufgaben auf dem Laufenden. Der Erfolg und die Sinnhaftigkeit dieser Umstellung steht für alle Beteiligten außer Frage. ◀



CLAUDIA DELANG

Jahrgang 1982

- 2004–2008 Studium Kommunikationsdesign, Hochschule RheinMain
  - 2006–2011 Art Director Digital, SEIBERT MEDIA GmbH, Wiesbaden
  - 2011–2019 Art Director Digital und Teamleiterin Design, webit! Gesellschaft für neue Medien mbH, Dresden
  - seit 2020 IT-Projektmanagerin, AKTIF Technology GmbH, Senftenberg
- ✉ delang@aktif-technology.com

# e | m | w

Energie. Markt. Wettbewerb.

energate gmbh

Norbertstraße 3-5  
D-45131 Essen

Tel.: +49 (0) 201.1022.500

Fax: +49 (0) 201.1022.555

[www.energate.de](http://www.energate.de)

[www.emw-online.com](http://www.emw-online.com)

Bestellen Sie jetzt Ihre persönliche Ausgabe!

[www.emw-online.com/bestellen](http://www.emw-online.com/bestellen)

