



Alles
Unternehmen!

Praxisbeispiel



Hausanschlüsse mit digitaler Auftragsabwicklung

Ausgangssituation

Die Stadtwerke Werdau sind ein klassisches, kommunal geprägtes Versorgungsunternehmen, das alle wesentlichen Wertschöpfungsstufen abdeckt. Die Energiewende, das dynamische Marktumfeld, regulatorische Anforderungen, Datenschutz und die Digitalisierung stellen die Stadtwerke Werdau GmbH vor neue Herausforderungen. Die Kundinnen und Kunden verlangen nach einem schnellen, ortsungebundenen und intuitiven Zugang zu den Dienstleistungen der Stadtwerke.

Vorgehen

In gemeinsamen Workshops ist ein Zielrahmen aus der digitalen Strategie „Stadtwerke 4.0“ der Stadtwerke Werdau abgeleitet worden. Aus Kundensicht wurden operationalisierte Anforderungen für die Neugestaltung digitaler Prozesse definiert. Die Vorstellung und Diskussion der Ergebnisse der Ist-Analyse erfolgte in weiteren gemeinsamen Workshops. Mit einer SWOT-Analyse leitete das Team Potentiale im Sinne der oben genannten Anforderungen ab. Anschlie-



Stadtwerke Werdau GmbH



Ende wurde ein neuer digitalisierter Auftragsabwicklungsprozess am Beispiel „Neuanschluss Niederspannungshausanschluss“ entwickelt sowie die funktionale Eignung vorhandener Softwaresysteme untersucht und bewertet. Besonderes Augenmerk legte das Projektteam dabei auf eine konsistente und einheitliche Datenbasis, die in einer Single Source of Truth für Daten und Dokumente mündet.

»Die digitale Transformation bricht Wertschöpfungsgrenzen und gewohnte Geschäftsmodelle auf. Stadtwerke müssen zu digitalen Unternehmen werden. Gemeinsam mit dem Mittelstand 4.0-Kompetenzzentrum Chemnitz haben die Stadtwerke Werdau erfolgreich die ersten Schritte gemeistert.«

Marco Förster, Stadtwerke Werdau GmbH

Ergebnis

Mit der Integration vorhandener Softwarelösungen in den Prozessablauf konnten neue digitale Angebote, wie die papierlose Beantragung eines Niederspannungshausanschlusses, über die Homepage realisiert werden. Die softwareseitige Implementierung des nachgelagerten Prozesses wurde durch die Modellierung des Wunschprozesses vorbereitet und mit den Softwarehäusern abgestimmt. Im Resultat wird der Prozess papierlos und es erfolgt eine automatische Bereitstellung von Daten für nachgelagerte Prozesse, wie z. B. der Materialwirtschaft.

Nutzen digitaler Prozesse und Produkte

- schneller, ortsunabhängiger und intuitiver Zugang zu Dienstleistungen
- vollständige Transparenz der Prozesse im Sinne der Nachverfolgbarkeit des Bearbeitungsstandes
- Verringerung der Durchlaufzeit

Ansprechpartner

Marco Franke

Tel.: 0371 - 531 36023

E-Mail: marco.franke@betrieb-machen.de

Das Mittelstand 4.0-Kompetenzzentrum Chemnitz ist Teil von Mittelstand-Digital. Mittelstand-Digital informiert kleine und mittlere Unternehmen über die Chancen und Herausforderungen der Digitalisierung.
www.mittelstand-digital.de

IMPRESSUM

Mittelstand 4.0-Kompetenzzentrum Chemnitz, Geschäftsstelle, c/o Technische Universität Chemnitz | Prof. Dr.-Ing. habil. Ralph Riedel, DE - 09107 Chemnitz, Tel: 0371 531 19935, Fax: 0371 531 819935 | Web: www.betrieb-machen.de, www.kompetenzzentrum-chemnitz.digital, E-Mail: info@betrieb-machen.de | Redaktion & Gestaltung: Marco Franke, Anikó Lessi