



REPORT

Einführung einer Billing-Software bei den Gemeindewerken Schlangen

Quelle: Joachim Wendler – Fotolia.com

Wer klein ist, muss flink und piffig sein, um sich zu behaupten – das gilt in allen Lebenslagen. Kleine Unternehmen brauchen außerdem Partner und Werkzeuge, die zu ihnen passen, damit sie diese Beweglichkeit im Alltag ausspielen können. Mit diesem Profil sind auch die Gemeindewerke Schlangen GmbH (GWS) treffend beschrieben. Das Unternehmen versorgt rund 3.000 Kunden in der Gemeinde Schlangen (bei Paderborn) mit Trinkwasser, ist als Betriebsführer außerdem für die kommunale Abwasserentsorgung verantwortlich und betreibt das örtliche Freibad (ca. 1.200 Dauerkarteneinhaber). 87,5 Prozent der Unternehmensanteile liegen bei der Gemeinde Schlangen, 12,5 Prozent hält die AWP GmbH, ein Tochterunternehmen der E.ON Westfalen Weser AG.

Prozesse stetig optimieren und anpassen

„Der Kunde lebt mit der Selbstverständlichkeit, Wasser rund um die Uhr in ausreichender Menge nutzen zu können“, skizziert Thorsten Aust, Geschäftsführer der GWS, die Situation. „Hinzu kommt der Luxus der einfachen und umweltverträglichen Abwasserentsorgung. Leider ignorieren viele Kunden diese Leistung, weil sie keinen greifbaren Gegenwert darstellt. Das führt dazu, dass die wenigsten bereit sind, trotz hoher Qualität einen angemessenen Preis zu bezahlen. Dieses Spannungsfeld ist für Ver- und Entsorger immer wieder Ansporn, den Fokus auf bestehende Prozesse zu lenken, sie zu untersuchen und zu optimieren.“

Aber auch der Gesetzgeber stellt neue Anforderungen. Die landesweite Dichtheitsprüfung etwa verlangt die Untersuchung aller privaten Abwasserkanäle. Andererseits führen neue Anforderungen an die Bescheid- und Rechnungsstellung zu Zusatzbelastungen für die Geschäftsprozesse, weil private Versorgungsunternehmen die öffentlichen Abwassergebühren nicht mehr unter ihrem Briefkopf abrechnen dürfen. Der Kunde muss unzweifelhaft erkennen können, ob der Bescheid von einer Behörde kommt oder ob

die Rechnung eines privaten Versorgungsunternehmens vorliegt. Folge: Die GWS müssen Wasser und Abwasser seit Kurzem separat abrechnen. Sowohl die Dichtheitsprüfung als auch die Rechnungstrennung haben Auswirkungen auf die Ausgestaltung der Verbrauchsabrechnungssoftware.

Kurzfristige Änderung des Wechselfahrplans

Die skizzierten Anforderungen spielten auch eine Rolle bei den Ereignissen, die die GWS im vergangenen Jahr beim Austausch ihres Billing-Systems erlebten. In der Vergangenheit nutzten die Schlangener die Billing-Software eines bekannten Anbieters per Mietmodell. Da sie mit dessen Betreuung unzufrieden wa-

ren, entschlossen sie sich zur Ablösung der Mietlösung. Geplant war, den Tausch ohne Hektik und gut vorbereitet mit dem Jahreswechsel 2011/2012 zu vollziehen. Eine Nachfolgelösung hatten die GWS schon ausgewählt: XAP.water von der Somentec Software AG aus Langen. Doch der Fahrplan musste kurzfristig geändert werden: Die Gemeindewerke konnten sich mit dem Betreiber der bestehenden Lösung nicht über die Konditionen einer befristeten Verlängerung des Mietvertrags einigen, der regulär Ende Juli 2011 auslief. Nach Rückversicherung bei Somentec fassten die GWS-Verantwortlichen Anfang Juni 2011 den Entschluss, den Umstieg sofort einzuleiten und im Eiltempo umzusetzen. Mutig war das allemal, da bereits Mitte August

Empfehlungen zur Software- und Partnerwahl

„Mitarbeiter einbinden und sich Zeit nehmen“

Was sollte man beachten, wenn eine neue Software eingeführt wird? Thorsten Aust, Geschäftsführer der Gemeindewerke Schlangen GmbH, fasst seine Erfahrungen in folgender Empfehlung zusammen:

„Bei der Auswahl und Implementierung einer neuen Verbrauchsabrechnungssoftware ist es von elementarer Bedeutung, die eigenen Mitarbeiter von der Notwendigkeit der Einführung zu überzeugen bzw. ihre Bedenken ernst zu nehmen. Wenn die Personen, die mit der Software arbeiten, beim Auswahlverfahren nicht einbezogen werden, ist das Risiko, dass die Einführung scheitert, sehr hoch. Bei aller Dringlichkeit sollte man sich genügend Zeit nehmen, die verschiedenen Software-Lösungen unter die Lupe zu nehmen und sich ein Bild von den anbietenden Unternehmen zu machen. Ich empfehle, Messen zu besuchen und sich einen Marktüberblick zu verschaffen, intensiv nachzufragen, sich Dinge im Detail zeigen zu lassen, gewonnene Eindrücke bestätigen zu lassen und ein Gefühl für den Vertragspartner zu bekommen. Es gibt zahlreiche Anbieter, aber nicht bei jedem fühlt man sich wohl, sowohl was die Software als auch die Personen angeht. Die Chemie zum Software-Anbieter muss stimmen. Gerade als kleineres Unternehmen ist man stark von seinen Partnern abhängig. Gibt es unterschiedlich Vorbehalte, kann es auf Dauer meist keine gute Zusammenarbeit geben.“

Die Software muss selbstverständlich alle gesetzlichen Erfordernisse abdecken. Anpassungen sollten einfach, schnell und möglichst in Eigenregie durchführbar sein, weil man nicht immer selber die nötige Man-Power vorhalten oder externe Dienstleistungen bezahlen kann. Die Software muss – das nötige Fachwissen vorausgesetzt – intuitiv nutzbar sein. Die Vertriebsfirma sollte auch über Ansprechpartner verfügen, die mit den speziellen Anforderungen eines kleinen Unternehmens vertraut sind.

tumsgemäß Abschlagszahlungen im neuen System erzeugt werden mussten.

Das Implementierungsprojekt verlief trotz großem Zeitdruck reibungslos. Dank höchstem Einsatz aller Beteiligten konnte die neue Software nach nur zweimonatiger Projektlaufzeit pünktlich zum 1. August 2011 in den Produktivbetrieb übernommen werden. „Das gemeinsame Ziel, eine neue und bessere Verbrauchsabrechnung einzuführen, und das Gefühl, sie auch wirklich zu bekommen, beflügeln ein solches Projekt ungemein“, blickt Aust zufrieden zurück. Zumal das neue Abrechnungssystem die Feuerprobe des ersten Abschlagszahlungslaufes ohne Fehler und Zeitverzug bestand.

„Da wir ein solches Projekt nicht zum ersten Mal gemacht haben, konnten wir uns trotz knapper Zeit sehr zielorientiert darauf vorbereiten“, so Aust. Sogar die Anforderung, das Abrechnungsverfahren im Verlauf der Implementierung kurzfristig auf doppelte Rechnungslegung umstellen zu müssen, ließ sich problemlos bewältigen. Flexibilität stellte die Somentec-Lösung auch bei der Dokumentation der Dichtheitsprüfung unter Beweis. „Aufgrund einer 20-jährigen Wiedervorlagefrist müssen dafür die Daten der Kunden einge-

pflegt werden“, erläutert Aust. „Am sinnvollsten ist deren Verwaltung im Zusammenhang mit den Verbrauchsstellendaten im XAP-System. Dank der Anpassungsfähigkeit des Programmes konnte relativ einfach ein separater Kartenreiter zum Abwasser integriert werden, was ohne umfangreichen Programmieraufwand möglich war. Eine für uns optimale Lösung.“

Mieten oder Kaufen – nur eine Philosophiefrage?

Der Umstieg von einer gemieteten auf eine gekaufte Software war für die GWS nichts Neues. „Wir haben in den vergangenen Jahren Software sowohl auf Miet- als auch Kaufbasis genutzt“, erklärt Aust. „Beide Modelle unterscheiden sich eigentlich nur in kaufmännischer Hinsicht. Bei der Kaufoption sind die Investitionskosten anfangs höher, während die Mietlösung mit geringeren Anfangsbeträgen punktet. Über den vollen Investitionszeitraum betrachtet, sind beide Modelle meist kostenidentisch. Das ist auch eine Philosophie-Frage. Ein definitiver Vorteil der Kaufoption ist die Möglichkeit der kostenfreien Softwarenutzung über den geplanten Zeitraum hinaus. Beim Mietmodell fallen bei Auslaufen der Verträge entweder erneut Kosten an, oder die Nutzung ist nicht mehr möglich. Das vergrößert gerade bei immer

mal wieder notwendigen Umstellungsarbeiten die Abhängigkeit vom Anbieter. Mit den Erfahrungen von heute würde ich das Mietmodell nicht wieder wählen.“

Die Gemeindewerke Schlangen sind mit neuer Software und neuem Partner zufrieden. Zum Einsatz kommen die Funktionsbereiche .system, .billing, .relation, .grid, .conto und .statistics sowie .dynamic. „Besonders gut gefällt uns bei der Abrechnung der deutlich schnellere Ausdruck der Rechnungen. Auch das Dynamic-Modul, mit dem wir sehr einfach statistische Auswertungen durchführen können, erleichtert die Arbeit erheblich.“

Aktuell wird XAP:water von drei GWS-Mitarbeitern im kaufmännischen Bereich eingesetzt. Geplant sei, auch technische Anwendungen wie Wartung und Kontrolle damit abzudecken, wodurch die Nutzerzahl auf fünf Personen steigen würde. „Meist gibt es ja Widerstände, wenn eine neue Software eingeführt wird. Aber da wir die Entscheidung für den Wechsel im Kreise der Mitarbeiter einvernehmlich getroffen haben und die ersten Erfahrungen so positiv sind, gibt es mit der Akzeptanz keinerlei Probleme“, so Aust.

www.somentec.de

