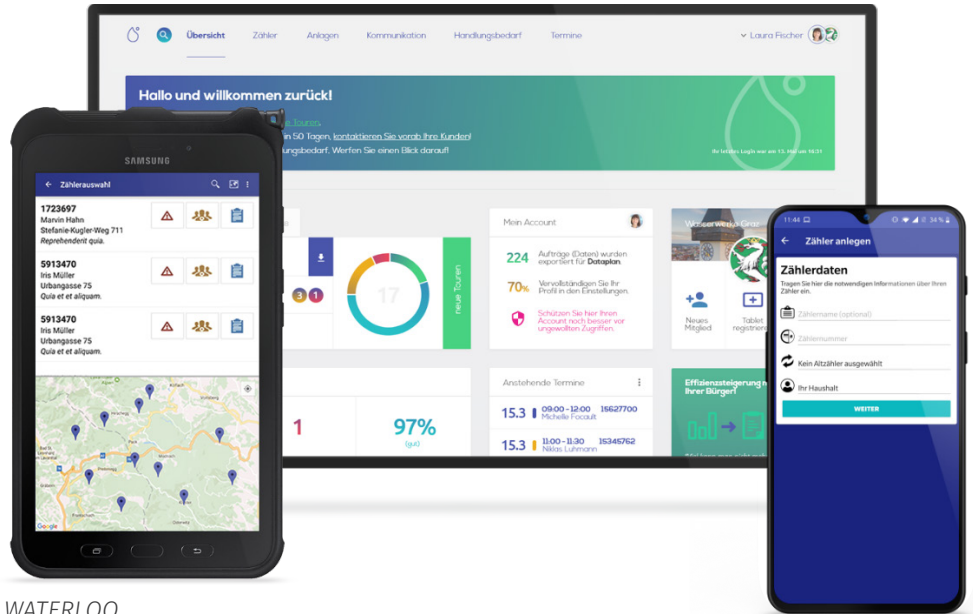
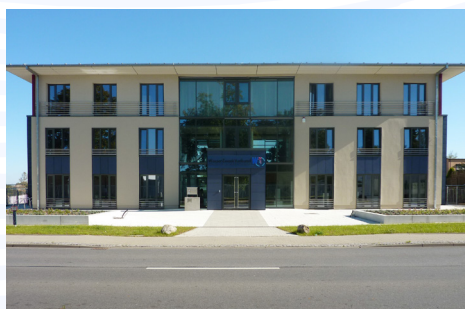


DER WASSER- ZWECKVERBAND MALCHIN STAVEN- HAGEN FÜHRT SAAS-LÖSUNG WATERLOO EIN

Der Weg in die digitale Zukunft eines Unternehmens beginnt oft mit einem Problem als Anstoß gebende Kraft. Das kann der zeit- und kostenintensive Prozess sein, die nichtvorhandene Verfügbarkeit von Personal oder auch der Drucker, der beim Scannen der Dokumente immer wieder aufgibt. Aber auch bei optimal funktionierenden Prozessen können neue digitale Abläufe anfangs ungeahnte Möglichkeiten für die Verbesserung der Wirtschaftlichkeit offenbaren. Dieses Potenzial hat der WasserZweckVerband (kurz WZV) Malchin Stavenhagen erkannt.

Der WZV mit Sitz in Stavenhagen sichert die stabile, qualitätsgerechte Trinkwasserversorgung von 19 Gemeinden mit über 23.000 Menschen sowie die umweltgerechte Ableitung und Behandlung des Abwassers. Insgesamt arbeiten bei dem Wasserversorger 62 Mitarbeiter. „Wir sind ein eher kleinerer Versorger, dennoch haben wir natürlich auch bei uns Potenzial für die Optimierung von Prozessen durch die Digitalisierung gesehen. In erster Linie war



WATERLOO

dies der Fall bei den Zählerwechseln. Denn auch, wenn eigentlich alles reibungslos lief, wollten wir vor allem im Bereich der Zählerablesebriefe einen Schritt weitergehen“, erklärt Christoph Oheim, Controller beim WZV Malchin Stavenhagen.

Großes Potenzial durch digitale Prozesse

Bisher sah der Prozess so aus: Die Zählerablesekarten wurden bedruckt und rausgeschickt. Sie kamen auch auf dem Postweg wieder zurück und wurden eingescannt, korrigiert und in die ERP-Suite kVASY® der SIV.AG übertragen. Die Kund*innen hatten zudem die Möglichkeit, die Zählerablese-daten per Mail zurückzuschicken. Auch dann wurden die E-Mails ausgedruckt und händisch ins System eingegeben. Durch die hohe Fehleranfälligkeit des bestehenden Prozesses wurde viel Zeit für die Korrektur vergeudet. Grund genug, eine smarte Lösung für dieses Problem zu finden.

Beim Auswahlprozess eines passenden Dienstleisters hob sich der Anbieter Symvaro mit seiner Lösung WATERLOO ab. Als Partner der SIV.AG war das österreichische Unternehmen auf der Anwenderkonferenz der SIV.AG (kurz AWK) im Sommer 2019 vertreten. Hier stellten sie WATERLOO mit all seinen Vorteilen vor. „Unsere Software ermöglicht es Wasserversorgern, sämtliche Prozesse rund um den gesamten Lebenszyklus eines Wasserzählers digital, und somit effizienter zu gestalten“, erklärt

Bernhard Kamber, Partnermanager bei Symvaro. Der WZV war schnell überzeugt. „Die Lösung wirkte auf uns von Beginn an einfach bedienbar und anwenderfreundlich“, so Oheim.

Hervorragende Zusammenarbeit bei der Projekteinführung

Bei der Auswahl standen aber neben der einfachen Bedienung und der Modernität vor allem die Potenziale bei der Kosten- und Zeiteinsparung im Mittelpunkt. Zusätzlich war die DSGVO Zertifizierung ein entscheidender Aspekt.

Bernhard Kamber sagt heute rückblickend zur Situation im Vorfeld: „Es stellte sich schnell heraus, dass der WZV offenbar immer wieder Rückfragen von Bürgern und Bürgerinnen zum Thema Altzähler und Zählerdaten erhielt. Deshalb suchte er ein System, welches nicht nur den Zählerwechsel dokumentiert, sondern obendrein eine immense Arbeitserleichterung und Rechtssicherheit bietet. Zudem haben die verschiedenen Möglichkeiten der zum Großteil digitalen Ablesung durch die Endkunden und -kundinnen selbst unsere Ansprechpartner nach unserem Empfinden sofort begeistert.“

Nach eingehender Prüfung – auch von Alternativen – entschied sich der WZV für WATERLOO. Bereits kurze Zeit später erfolgten



WATERLOO ein Tool für Zählertausch, (Funk-)Ablesung, Einbau und Ausbau

die ersten Schulungen und die Umsetzung startete schrittweise. Im Oktober 2020 wurde die Software dann erstmals für die Verbrauchsabrechnungen der Saisonkunden angewendet. Auf den Erkenntnissen aufbauend wurde die große Jahresendablesung vorbereitet, sodass die Ablesekarten am 20. Dezember termingerecht versendet werden konnten. „Jetzt stand also die erste große Bewährungsprobe an. Ich kann heute sagen, dass die Erwartungen, die damals auf der AWK geschürt wurden, vollumfänglich eingehalten wurden. Trotz der erschwerten allgemeinen Umstände 2020 hat alles gut geklappt. Die Schulungen wurden remote durchgeführt und die Ansprechpartner*innen bei Symvaro waren jederzeit für uns erreichbar“, sagt Christoph Oheim. Auch Bernhard Kamber blickt positiv auf diese Phase zurück: „Die Kommunikation sowie der Austausch zwischen den technischen Abteilungen bei der SIV.AG und Symvaro verlief reibungslos und ermöglichte die anschließende Softwarezusammenführung über die Schnittstelle zu und aus kVASy®.“

Weniger Arbeitsaufwand, schnellere Prozesse

So bot WATERLOO insbesondere während der Jahresendverbrauchsabrechnung eine deutliche Arbeiterleichterung für die Mitarbeiter*innen in Stavenhagen. „Die Jahre zuvor war dieser Termin mit wesentlich mehr Stress verbunden, besonders an den Tagen, an denen die Briefe rausgeschickt wurden und wenn die Rücksendungen kamen“, erinnerte sich der Controller. Nun war es laut Oheim möglich die Last der einzelnen Mitarbeiter*innen zu minimieren. Die Arbeit wurde auf mehrere Personen verteilt und die Fehlerquote verkleinert. Dies war zum einen dank der Option unlimited Userprofile anzulegen möglich. Zum anderen mussten die Daten nicht mehr aufgenommen, weitergeleitet und dann nochmal geprüft werden, bevor sie schlussendlich in kVASy® eingegeben wurden. Jetzt konnten sie gleich von der Person, die das Gespräch führt, aufgenommen werden. „Das ist natürlich eine hervorragende Lösung im Vertretungsfall“, so Oheim. Das System erfahre bei den Mitarbeiter*innen eine gute Akzeptanz. Auch die Dokumentation habe sich deutlich verbessert, da die Wasserzähler abfotografiert werden und die Ablesekarten gleich im System sind. „Auch die Mitarbeiter*innen, die die Zählerwechsel vornehmen, können durch die direkte Arbeit mit dem mobilen Endgerät circa zwanzig Prozent der Arbeitszeit einsparen und für andere Aufgaben nutzen“, erklärt er. Doch es kommt nicht nur zu einer enormen Zeiterparnis bei der Erstellung der Zählerbriefe und deren Rücklauf. Da letzteres nicht mehr schriftlich erfolgt, verzeichnet der WZV zudem Kosteneinsparungen, die er langfristig an die Kunden und Kundinnen weitergeben wird.

„Die Zusammenarbeit zwischen dem WasserZweckVerband Malchin Stavenhagen, der SIV.AG und Symvaro ist ein Vorzeigeprojekt, welches, so bin ich mir sicher, noch sehr viele Nachahmer finden wird. Es gibt bereits heute eine erhebliche Anzahl an gemeinsamen Interessenten, die nur auf so einen „mutigen“ Pionier gewartet haben. Das Projekt ist richtungsweisend und

das beste Beispiel, dass es bei der Digitalisierung keine Landesgrenzen gibt. Hier geht es darum dem Anwender die Arbeit zu erleichtern, Zeit zu sparen und die Zettelwirtschaft abzuschaffen. Diese schwere wirtschaftliche Zeit ist eine Chance für uns alle, unsere bisherigen Arbeitsweisen zu überdenken und uns neuen Dingen zu öffnen“, freut sich Kamber über die Ergebnisse aus Stavenhagen und die durchweg gute Zusammenarbeit.

„Die Einführung von WATERLOO durch Symvaro gemeinsam mit der SIV.AG hat für uns viele positive Aspekte. Wir sparen nicht nur Zeit und entlasten unsere Mitarbeiter*innen in Phasen mit einem hohen Arbeitsaufkommen, wir sparen auch Kosten, die wir an unsere Kunden weitergeben können. Dies verbunden mit dem Weg, den wir hier in Richtung Digitalisierung einschlagen, hat für uns im besten Fall auch einen Imagegewinn in der Region zur Folge. Das freut uns natürlich besonders und so können wir sagen, dass das Projekt für uns rundum ein Erfolg war“, resümiert Oheim.



Für Rückfragen steht Ihnen Ihr*e Regionalleiter*in gern zur Verfügung:

ANFRAGE@SIV.DE

0381 2524-4000

WWW.SIV.DE



SIV.AG | Konrad-Zuse-Straße 1 | 181814 Roggentin