



Digitalisierung in der öffentlichen Abfallwirtschaft

# KAEV optimiert Serviceprozesse mit DocuWare und STEPS

BRANCHE

Öffentliche Abfallwirtschaft

PRODUKTE

Abfallentsorgung & -beratung

KUNDE SEIT

2020

LÖSUNGEN

DocuWare & STEPS

## Kundenprofil

Der Kommunale Abfallentsorgungsverband „Niederlausitz“ (KAEV) ist ein Zweckverband und Körperschaft des öffentlichen Rechts mit Sitz in Lübben (Spreewald). Er kümmert sich um die Abfallentsorgung in den brandenburgischen Landkreisen Dahme-Spreewald und Oberspreewald-Lausitz und betreut rund 30.000 angeschlossene Haushalte sowie Gewerbebetriebe. Zu den Kernaufgaben des Verbands gehören die Entsorgung der anfallenden Abfälle, die Erhebung von Abfallgebühren sowie die Abfallberatung. Ob Biotonnen, Restmüll- oder Papierbehälter – der KAEV sorgt dafür, dass die Bürgerinnen und Bürger ihren Müll zuverlässig entsorgen können und die Gebührenbescheide rechtssicher erstellt werden.

## Ausgangslage

Der KAEV nutzte seit 2012 eine Vorgängerversion von STEPS als kaufmännische Software zur Gebührenabrechnung und Behälterverwaltung. Im Laufe der Jahre hatte das Unternehmen zahlreiche Eigenentwicklungen vorgenommen, um die spezifischen Anforderungen des Verbands abzubilden – etwa unterschiedliche Kundengruppen mit eigenen Tarifen oder die Verarbeitung von Einwohnermeldedaten als Berechnungsgrundlage. Doch mit der Zeit stieß das System an seine Grenzen. „Wir konnten keine Updates mehr installieren, ohne dass unsere Sonderprogrammierungen verloren gegangen wären“, erklärt Torsten Rahn, Leiter Service beim KAEV. „Daher mussten wir auf neue Funktionen verzichten.“ Hinzu kam, dass der Verband kein Dokumentenmanagementsystem (DMS) im Einsatz hatte. Die gesamte Kundenkorrespondenz lag verstreut in E-Mail-Postfächern und Papierakten.

## Zielsetzung

Der KAEV suchte eine zukunftsfähige Lösung, die sich flexibel an individuelle Anforderungen anpassen lässt, ohne den Standard zu verlassen. Das neue ERP-System sollte Updates ermöglichen und gleichzeitig die bewährten, selbst entwickelten Prozesse abbilden. Darüber hinaus wollte der Verband die Digitalisierung vorantreiben und ein DMS einführen, das eine revisions sichere Archivierung gewährleistet – ein wichtiger Aspekt für eine Körperschaft des öffentlichen Rechts. „Unsere Anforderung war, dass sich das DMS nahtlos ins ERP integriert, sodass wir Dokumente aufrufen können, ohne die Oberfläche zu wechseln“, sagt Torsten Rahn. „Als uns fescon das Zusammenspiel von STEPS mit DocuWare gezeigt hat, waren wir sofort überzeugt.“

## Umsetzung

Die Experten von fescon begleiteten den KAEV bei der Migration auf die aktuelle Version von STEPS und der Einführung von DocuWare. In gemeinsamen Workshops brachten sie nicht nur technisches Know-how ein, sondern auch eigene Ideen zur Prozessoptimierung. „Wir sind die Prozesse noch einmal gemeinsam durchgegangen, um Verbesserungspotenziale zu identifizieren“, berichtet Torsten Rahn. „Mit der Kompetenz, die fescon mitbringt, konnten wir viele Optimierungen umsetzen.“

So hat der KAEV beispielsweise das Abrechnungsmodell umgestellt: Statt zwei separater Massenläufe pro Jahr erstellt er nun einen kombinierten Vorausbescheid, der die Gebühren vorausberechnet und die Nachberechnung für das Vorjahr enthält. Auch die Verarbeitung der Leerungsdaten wurde automatisiert. Während die Daten früher händisch eingelesen werden mussten, laufen sie heute automatisch im Hintergrund ein.

DocuWare wurde nahtlos in STEPS integriert. Die Mitarbeitenden können jetzt direkt aus der Fachanwendung heraus auf alle Dokumente zugreifen, ohne das DMS separat öffnen zu müssen. Posteingänge, E-Mails und Ausgänge werden zentral am Kunden abgelegt und sind für alle berechtigten Kolleginnen und Kollegen einsehbar. Besonders wichtig war dem KAEV, Anpassungen am System eigenständig vornehmen zu können. „Wir wollten nicht jedes Mal Unterstützung anfordern müssen, um ein Feld umzubenennen oder hinzuzufügen. Das ist ja auch ein Kostenfaktor. fescon hat uns gezeigt, wie wir vieles selbst ändern können“, so Torsten Rahn.

## Ergebnis

Die Einführung von DocuWare und die Migration auf STEPS haben die Arbeit beim KAEV spürbar erleichtert. Die Beschäftigten im Serviceteam und in der Abfallberatung können Bürgeranfragen schneller beantworten, weil alle relevanten Informationen und Dokumente zentral verfügbar sind. „Wir müssen nicht mehr die Papierordner ziehen, sondern haben alles direkt am Kunden hinterlegt“, freut sich Torsten Rahn. Auch die Suchfunktion in STEPS überzeugt: „Man kann nach jedem Feld suchen und filtern, sodass man schnell zu Ergebnissen kommt.“

Die Umstellung auf die Vorausbescheidung und die automatisierte Verarbeitung der Leerungsdaten haben zu deutlichen Effizienzgewinnen und Kostenersparnis geführt. Das Team hat nun mehr Zeit für qualitätssichernde Aufgaben, die zuvor zu kurz kamen. Ein weiterer Vorteil: Der KAEV verfügt jetzt über ein Testsystem, in dem Änderungen gefahrlos ausprobiert werden können, bevor sie produktiv gehen. „Das hatten wir im alten System nicht“, betont Torsten Rahn. Auch die Akzeptanz im Team ist hoch: Die Beschäftigten fanden sich schnell in der intuitiven Oberfläche von STEPS zurecht. Nach kurzer Eingewöhnungsphase sind alle Kolleginnen und Kollegen überzeugt vom Mehrwert der neuen Lösung im täglichen Gebrauch.

## Ausblick

Der KAEV plant, DocuWare schrittweise auf weitere Bereiche auszuweiten. Als nächstes soll die digitale Personalakte eingeführt werden, gefolgt vom Vertragsmanagement. Auch die Anbindung der Online-Formulare auf der Website an DocuWare und STEPS steht auf der Agenda, um Anträge direkt ins System zu übernehmen. Ein weiteres Projekt ist die Digitalisierung der Behälterdienstaufträge: Künftig sollen Lieferscheine elektronisch an den Entsorgungspartner übermittelt werden, statt sie in Papierform zu übergeben. „Die technische Lösung hat fescon bereits vorbereitet“, sagt Torsten Rahn. „Jetzt müssen wir noch unseren Entsorgungspartner ins Boot holen.“

Der regelmäßige Austausch mit fescon sorgt dafür, dass offene Punkte schnell geklärt werden. „Wir sind jeden Freitag im Gespräch, um die aktuellen Themen zu besprechen“, berichtet Torsten Rahn. „Man fühlt sich gut aufgehoben, und die Reaktionszeit ist wirklich hervorragend.“



„Mit fescon sprechen wir auf Augenhöhe, wir fühlen uns verstanden, und das Team bringt auch eigene Ideen ein. Mir ist ein Stein vom Herzen gefallen, als ich gesehen habe, wie einfach so eine Programmumstellung durchgeführt werden kann. fescon löst Probleme wirklich schnell. Ich freue mich auf eine lange und gute Zusammenarbeit.“

Torsten Rahn, Leiter Service beim KAEV