

# Die Stadtwerke Gaggenau

Die Stadtwerke Gaggenau sind mit ihren Sparten Strom, Gas und Wasser der regionale Ansprechpartner für Dienstleistungen in der Energie- und Wasserversorgung. Zudem kümmern sich die Stadtwerke auch um Telekommunikationsfragen. Eine wichtige Aufgabe des Stadtwerks ist der Netzanschluss, für den die DNA-Lösung konzipiert ist.

### Das Thema

Die Stadtwerke Gaggenau wollten zu ihrem bereits vorhandenen Technischen Betriebsmanager (TBM) eine weitere Lösung zur Digitalisierung ihres Netzanschlusses einsetzen. Nach der erfolgreichen Integration des DNA-Moduls Sachbearbeiterarbeitsplatz Ende 2019 in den bereits vorhandenen TBM, konnte dann im Oktober 2020 das DNA-Kundenportal eingeführt werden, welches in Kürze produktiv eingesetzt wird (Stand September 2021).



# Die Aufgabe (links) und ihre Lösung

## Von analog zu digital

Der Netzanschluss in den Sparten Strom, Gas, Telekommunikation sowie Trinkwasser wurde vor der Inbetriebnahme des DNA überwiegend analog geregelt. Für die Beauftragung eines Netzanschlusses war es oft nötig, dass der Kunde persönlich oder telefonisch bei den Stadtwerken vorsprechen musste. Idealerweise brachte er die erforderlichen Unterlagen gleich mit. Häufig fehlten jedoch noch Dokumente, die dann nachgereicht werden mussten. Wenn alles vollständig vorlag, gingen die Unterlagen für die Angebotserstellung an den Bauleiter.

## Fehlende Übersicht

Allein die Übersicht, welche Unterlagen für die Beantragung notwendig sind, erforderte oft mehrmalige Abstimmungen zwischen Kunde und Stadtwerk. Zudem war es für den Kunden immer schwierig, nachzuvollziehen, in welcher Phase sich sein persönlicher Antrag gerade befand. Dies sollte mit der Anschaffung von DNA der Vergangenheit angehören. Erklärte Projektziele waren effizientere, schnellere Abläufe im gesamten Prozess und mit der Digitalisierung die jederzeitige Ein- und Übersicht für Kunden und Mitarbeiter in den Projektstand.

## Alles abgebildet

Der digitale Netzanschluss der ESN bildet den kompletten Weg von der Anfrage bis zur Inbetriebnahme ab. Sowohl die Antragsteller als auch der Innen- und Außendienst im Werk bis hin zu Dienstleistern wie Tiefbauunternehmen werden durch ein gemeinsames, digitales Leistungsverzeichnis miteinander vernetzt. Basierend auf dem Technischen Betriebsmanager (TBM) bietet die DNA-Lösung einen Sachbearbeiterarbeitsplatz, sowie ein Antrags- und Dienstleisterportal.

## Neue Prozesse lernen

Der digitalen Netzanschluss sollte perfekt in den bisherigen Netzanschlussprozess der Stadtwerke Gaggenau integriert werden, um den gewohnten Arbeitsablauf der Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen mit der neuen Lösung in rein digitaler Form abzubilden. Da die analogen Prozesse des Netzanschlusses bereits sehr eingespielt waren, musste sich das Stadtwerk zuerst auf die digitalisierte Lösung umstellen. Die bisherigen Abläufe mussten eins zu eins repliziert werden, was eine Herausforderung für das Projekt darstellte. Hier war die Individualisierbarkeit der DNA-Lösung von großem Vorteil, denn so konnten die einzelnen Wünsche der Abteilungen einfach umgesetzt werden.

Zudem wurde die Zusammenarbeit mit dem ESN-Projektleiter als sehr positiv empfunden, da er Änderungswünsche gut koordinierte und sich perfekt um die einzelnen Anpassungen kümmerte.



Abbildungen: DNA-Kundenportal

# Vorteile

## › Individuell angepasst

Der digitale Netzanschluss mit dem Sachbearbeiterarbeitsplatz sowie dem DNA-Kundenportal bringt enorme Vorteile für die Stadtwerke Gaggenau. Durch die Individualisierbarkeit der Lösung konnten die Anforderungen aller Abteilungen gut integriert werden. Das System wurde nicht als fertige Lösung präsentiert, sondern alle Beteiligten mussten die neue Lösung aktiv mitgestalten und den neuen Weg mitgehen. Speziell eingebunden waren hier die Teams Angebotserstellung, Gas/Wasser, Telekommunikation sowie Marketing und Datenschutz. Jeder Prozessschritt wurde mit allen Betroffenen durchgespielt und anschließend gemeinsam verabschiedet. Es gab wöchentliche Abstimmungsrunden und die Änderungswünsche wurden von ESN umgesetzt. Alle Felder, Buttons, Informationen für den Kunden wurden geprüft. Es kamen viele Anregungen aus den Fachbereichen. Am Ende dieses iterativen Prozesses stand eine Lösung, die eins zu eins auf die Abläufe der Stadtwerke Gaggenau zugeschnitten wurde.

## › Flexibleres Arbeiten

Zudem ist die Planung von Netzanschlüssen deutlich flüssiger geworden und weniger für Störungen anfällig. Durch die Digitalisierung des Prozesses sind nun alle Beteiligten auf demselben Informationsstand, sowohl die Kunden als auch die Verantwortlichen bei den Stadtwerken. Für das Personal bedeutet die Digitalisierung eine deutlich höhere Flexibilität. Fällt ein Mitarbeiter aus, kann ein anderer Kollege den Auftrag einfach übernehmen und digital einsehen, was noch zu erledigen ist. Das bedeutet eine deutlich höhere Transparenz im gesamten Ablauf für alle Mitwirkenden.

## › Transparenz

Die digitale Abwicklung des Hausanschlusses über das DNA-Portal macht den Prozess für den Endkunden nachvollziehbar und übersichtlich. Fehlende Dokumente oder der aktuelle Projektstatus können jederzeit eingesehen werden. Das entlastet die Mitarbeiter, denn sie beginnen erst mit der Bearbeitung, wenn alle Unterlagen elektronisch über das Portal eingereicht wurden. Anschließend erhält der Kunde automatisch eine Bestätigungs-E-Mail. So automatisiert, gibt es deutlich weniger Rückfragen und der Bestellvorgang läuft für den Kunden einfacher und schneller ab.

Mit der Einführung von DNA wird auch die Bestellung eines Telekommunikationsanschlusses einfacher. Er wird meist nach der Bauphase gelegt, wenn das Haus fertig ist. Der Kunde muss sich in der Regel für die Installation des Telekommunikationsanschlusses eine größere Zeitspanne freihalten, um für den Termin präsent zu sein. Die Terminabstimmungen dazu laufen ebenfalls komplett digital über das Portal ab. Der gesamte Ablauf ist so viel kundenfreundlicher gestaltet und alle Beteiligten können sich ideal absprechen.



---

# Ausblick

---

Im nächsten Schritt planen die Gaggenauer Stadtwerke die weitere digitale Einbettung der Dienstleister in das Portal. Auch Monteure sollen zukünftig ihre Aufträge über den TBM automatisch erhalten. Ebenso laufen dann die Rückmeldungen zur erledigten Aufgabe komplett elektronisch.

In Gaggenau freut man sich schon auf den nächsten Schritt, durch diesen können

Hausanschlüsse noch einfacher und schneller abgewickelt werden. Denn dann läuft die gesamte Organisation dazu vom Antrag bis zur Zählerersetzung komplett ohne Papier ab — alles elektronisch.

Die Stadtwerke Gaggenau und ESN blicken auch in Zukunft einer erfolgreichen Zusammenarbeit entgegen.



## Haben Sie Fragen?

**Murat Gürleyen, Ihr Ansprechpartner für DNA, hilft Ihnen gerne weiter.**

[guerleyen@esn.de](mailto:guerleyen@esn.de), +49 4307 821-271

---

ESN bietet Software, Dienstleistungen und Beratung für Geo- und Liegenschaften-Informationssysteme und für technisches Betriebsmanagement.

Unsere Produkte — konfektioniert oder maßgeschneidert — sind durchdacht, zukunftssicher und leicht bedienbar.

Mit 35 Jahren Branchenkenntnis sind wir ein führendes Softwarehaus in der Energie- und Wasserwirtschaft.

**ESN EnergieSystemeNord GmbH**  
Lise-Meitner-Str. 25–29  
24223 Schwentinental

+49 4307 821-100, [info@esn.de](mailto:info@esn.de)