



**WHITE** Effiziente  
**PAPER** Dokumentenprozesse:

**So wird das ECM-Projekt beim Energieversorger zum Erfolg**



**Effiziente digitale Dokumentenprozesse sind der Treibstoff für die Wirtschaft – ein echter Effizienz-Booster. Wenn es darum geht, Informationen zu sammeln, sicher abzulegen, zu archivieren und zugleich systematisch nutzbar zu machen, empfiehlt sich für die Branche der Energieversorger eine sektorspezifische Datenökonomie, die zu Produktivitätssteigerungen und Innovationen führt, wie es die Deutsche Energie-Agentur „dena“ in ihrer Analyse „Die Datenökonomie in der Energiewirtschaft“ formuliert.**

## **Reibungslose und sichere Dokumenten-Workflows entscheidend**

Für lokale und überregionale Energieversorger sind reibungslose und sichere Dokumenten-Workflows von entscheidender Bedeutung, weil die gesamte Energiewirtschaft vor großen Herausforderungen steht. Die betroffenen Unternehmen müssen einerseits große Dokumentenmengen bearbeiten, zugleich aber auch strenge regulatorische Anforderungen einhalten und die Datensicherheit gewährleisten. Und das sind nur einige der zahlreichen Hürden, die es zu überwinden gilt.

## **ECM-System ist eine Schlüsselkomponente**

Im Gefüge der technischen Möglichkeiten und regulatorischen Pflichten stellt ein solides ECM-System (Enterprise Content Management) eine Schlüsselkomponente dar. Mit ihm lassen sich Dokumenten-Workflows optimieren und der Betrieb reibungsloser gestalten. Die Vorbereitung für die Implementierung eines ECM-Systems, das die Dokumentenprozesse auf eine neue Reiseflughöhe bringt, erfordert allerdings eine gründliche Analyse der bestehenden Prozesse und Schwachstellen. Denn nur durch eine umfassende Planung und Vorbereitung können die Grundlagen für einen erfolgreichen Start gelegt werden.

## **Strategische Entscheidung betrifft das gesamte Unternehmen**

Das ECM-Projekt ist aber nicht nur eine technische Initiative, sondern eine strategische Entscheidung, die die gesamte Organisation betrifft. Die Implementierung eines ECM-Systems erfordert daher eine enge Zusammenarbeit zwischen IT-Abteilungen, Führungskräften und allen relevanten Stakeholdern. Das Ziel allerdings lohnt sich: Durch effiziente Dokumenten-Workflows lassen sich nämlich massiv Kosten einsparen und die Servicequalität für Kunden verbessern.

## **Flexibler, agiler und effizienter durch digitale Transformation**

Bis dieses Ziel erreicht wird, gilt es allerdings, die Transformation hin zu einer digitalen Arbeitsumgebung voranzutreiben. Die nämlich bietet Energieversorgern die Möglichkeit, flexibler, agiler und effizienter zu werden. Dieses Whitepaper wird sich eingehend mit den Erfolgsstrategien und Lösungen befassen, die Energieversorgern dabei helfen werden, ihr ECM-Projekt erfolgreich an den Start zu bringen und die Vorteile einer effizienten Dokumentenverwaltung voll auszuschöpfen.



## 9 Herausforderungen bei Energieversorgern

### 1 Steigende Datenmengen:

Die Menge an Daten, die Energieversorger generieren und verarbeiten müssen, steigt stetig. Dies liegt zum einen an der Digitalisierung der Prozesse, zum anderen an der Energiewende, die mit einem vermehrten Einsatz von dezentralen Energiequellen verbunden ist.

### 2 Veraltetes DMS als Archiv:

Ein DMS ist häufig bereits vorhanden, die Plattform allerdings nicht mehr aktuell. Meist wurde das DMS zuvor vor allem als Archiv genutzt.

### 3 Komplexere Prozesse:

Die Prozesse in der Energiewirtschaft werden immer komplexer. Dies liegt zum einen an der Liberalisierung des Marktes, zum anderen an der Energiewende, die neue Anforderungen an die Steuerung und Kontrolle des Energiesystems stellt.

### 4 Höherer Kostendruck:

Die Energiewirtschaft ist einem hohen Kostendruck ausgesetzt. Dies liegt zum einen am großen Konkurrenzkampf, zum anderen an den steigenden Kosten für die Energiewende.

### 5 Vorschriften und Compliance:

Energieversorger müssen eine Vielzahl von Vorschriften und Compliance-Anforderungen einhalten. Dies liegt zum einen am Energiewirtschaftsgesetz, zum anderen an den strengen Datenschutzbestimmungen.





## 9 Herausforderungen bei Energieversorgern

### 6 Wenig (IT-)Ressourcen:

Bei Energieversorgern stehen oft wenig IT-Ressourcen zur Verfügung, was zu einer Überlastung führen kann, insbesondere wenn zahlreiche Anfragen aus den Fachbereichen bearbeitet werden müssen.

### 7 IT wird den Fachbereichs-Anforderungen nicht gerecht:

Die IT-Abteilung ist mitunter nicht in der Lage, die Anforderungen der Fachbereiche vollständig zu erfüllen, was zu Frustration und ineffizienten Arbeitsprozessen führt.

### 8 Veraltete (historisch gewachsene) Einzellösungen:

Veraltete Einzellösungen in der IT-Landschaft führen zu Ineffizienzen und erhöhter Komplexität, da sie möglicherweise nicht miteinander integriert sind und Dateninkonsistenzen verursachen.

### 9 Umsetzung der Fachbereichs-Anforderungen auf Basis weiterer Inseln:

Die Umsetzung von Fachbereichs-Anforderungen auf Basis isolierter IT-Inseln führt zu Inkonsistenzen und Schwierigkeiten bei der Datenverwaltung, weil die Systeme möglicherweise nicht miteinander kommunizieren können.





## Enterprise Content Management

**Enterprise Content Management (ECM) ist ein umfassendes Konzept, das die einheitliche Verwaltung, Bearbeitung und Speicherung aller Unternehmensdaten ermöglicht. Es integriert verschiedene Software-Lösungen zu einem ganzheitlichen Ansatz, um die Geschäftsprozesse durch digitale Werkzeuge zu unterstützen.**

### Vorbereitung: ECM für Energieversorger

Die Implementierung eines ECM-Systems ist ein großer Schritt, der grundlegende Veränderungen mit sich bringt und viel Positives bewirkt. Das Enterprise Content Management eröffnet Unternehmen im Energiesektor die Möglichkeit, die Herausforderungen im Bereich der Dokumenten- und vieler weiterer Prozesse (Personalwesen, Finanzen, Buchhaltung, Controlling, Einkauf, Produktion, Geschäftsführung, Vertrieb) zu bewältigen.

### **d.velop platform: alle Anwendungen und Daten in zentralem System**

Ein Beispiel: die [d.velop platform](#). Sie ist eine ECM-Lösung, die den Plattform-Gedanken verfolgt, also alle (Fach-)Anwendungen und Daten in einem zentralen System und auf einer modernen, intuitiven Oberfläche vereint. Sie bietet alle Vorteile einer sicheren Cloud-Technologie und markiert das Ende von Datensilos und Medienbrüchen. Weg von Insellösungen – hin zu Interoperabilität.

### **Automatisierte Dokumentenprozesse entlasten Personal**

Ein weiterer Vorteil: Mit einem ECM lassen sich Dokumentenprozesse ganz einfach automatisieren. Einmal eingerichtet, erledigt die Software zuverlässig repetitive Jobs wie die Versionierung, automatische Datenerfassung, Berichterstattung und vieles mehr. Hinzu kommt, dass die Software in der SaaS-Variante oder als Managed Service die interne IT massiv entlastet, weil sich d.velop als Dienstleister und Anbieter um die einwandfreie und rechtskonforme Funktionalität kümmert. Ebenso eröffnen die Künstliche Intelligenz (KI) und Large Language Models (LLM) in Anwendungen neue Möglichkeiten, (Dokumenten-) Prozesse weiter zu optimieren und die Effizienz zu steigern.

### **Künstliche Intelligenz und Large Language Models**

Durch den Einsatz von KI können komplexe Aufgaben wie die automatische Klassifizierung von Dokumenten, die Extraktion von Informationen und die Übersetzung und Zusammenfassung von Texten automatisiert, Daten schneller verarbeitet und präzisere Analysen durchgeführt werden. LLM ermöglichen zudem eine verbesserte Verarbeitung natürlicher Sprache und unterstützen so die Entwicklung fortschrittlicher Anwendungen im Bereich des Textverständnisses und der Kommunikation. Sie können zum Beispiel Dokumente automatisch analysieren, ihren Inhalt verstehen und sie entsprechend den definierten Kategorien oder Tags klassifizieren.



## Die größten Vorteile einer ECM-Lösung für Energieversorger



**Effizienzsteigerung:** Ein ECM-System kann die Prozesse in der Energiewirtschaft effizienter gestalten. Dies liegt zum einen an der Automatisierung von Aufgaben. So werden Durchlaufzeiten zu Produktivzeiten. Andererseits beschleunigt die bessere Vernetzung der Systeme die Prozesse, weil beispielsweise Dokumente mit der Enterprise Search in Sekunden gefunden werden.



**Verbesserte Zusammenarbeit:** Ein zentrales ECM-System mit einheitlichen Workflows bietet schnellen Zugriff auf alle verfügbaren Daten und verhindert Datensilos. Dies fördert die Auffindbarkeit und Aktualität von Dokumenten und Dateien und ermöglicht dank Cloud-Technologie eine komfortable Kollaboration über Unternehmens- und Standortgrenzen hinweg.



**Kostensenkung:** Ein ECM-System senkt die Kosten für Unternehmen in der Energiewirtschaft. Dies liegt an der effizienteren Gestaltung der Prozesse und an der Reduzierung von Papier- und Druckkosten. Sinkende Kosten steigern die Wettbewerbsfähigkeit.



**Verbesserung der Kundenzufriedenheit:** Ein ECM-System kann die Kundenzufriedenheit verbessern. Die Gründe: Eine schnellere und effizientere Bearbeitung von Kundenanfragen und eine bessere Kommunikation mit den Kunden.



**Erhöhte Sicherheit:** Ein ECM-System kann die Sicherheit in der Energiewirtschaft erhöhen, weil sich Aspekte wie Zugriffskontrolle, Verschlüsselung, Revisionsicherheit, Compliance, automatisierte Sicherheitsrichtlinien, Überwachung und Protokollierung einfach anpassen lassen. Zudem liegen alle Daten und Dokumente in Echtzeit vor – transparent und nachvollziehbar. All das dient der Sicherheit und der besseren Kontrolle der Daten sowie der Vermeidung von Datenverlusten.





## Anwendungsfälle für ECM-Systeme

ECM-Systeme streben danach, die Unternehmens-effizienz zu steigern, Kosten zu senken und die In-tegration zwischen verschiedenen Systemen zu ver-bessern. Zu den Zielen gehören die Vermeidung von Dokumentenredundanz, ein einheitlicher Zugriff auf Dokumente, die Bereitstellung von Informationen unabhängig von ihrer Quelle und Nutzung sowie die Reduzierung von Compliance-Risiken im Umgang mit Informationen.

### Viele Einsatzmöglichkeiten für Energieversorger

ECM-Systeme unterstützen Energieversorger dabei, ihre Dokumente und Daten effizient zu verwalten und so ihre Geschäftsprozesse zu optimieren. Von der Do-kumentenverwaltung über die Automatisierung von Dokumenten-Workflows bis zur Archivierung und Ein-haltung von Compliance-Anforderungen bieten ECM-Systeme eine breite Palette an Einsatzmöglichkeiten. Die wichtigsten Anwendungsfälle im Unternehmens-kontext und ihr potenzieller Nutzen sind:





## Überblick über ECM-Anwendungsfelder im Energiesektor

Damit ein System wie die d.velop platform zu einem echten ECM-System wird, das Daten aus den verschiedensten Quellen zusammenführen kann, braucht es verschiedene Softwares, die das ECM bilden. Ein Dokumentenmanagement-System (DMS) wie d.velop documents, das process studio fürs Workflow Management, Tools für die Collaboration, eine Vertragsmanagement-Software und viele weitere Bausteine fügen sich zu einem großen, leistungsfähigen Ganzen zusammen, das sämtliche Unternehmensinhalte und -zahlen abbildet und auswertbar macht. Folgende Anwendungsfelder sind für Energieversorger relevant:

### 1. Dokumentenmanagement

- ✓ Verwalten von Verträgen, Kundenakten, technischen Dokumenten und anderen wichtigen Dokumenten
- ✓ Zentrales Ablagesystem für alle Dokumente
- ✓ Versionierung von Dokumenten
- ✓ Suchfunktion für Dokumente
- ✓ Zugriffsrechteverwaltung für Dokumente

### 2. Workflow-Management

- ✓ Automatisierung von Prozessen, z. B. die Bearbeitung von Kundenanfragen oder die Genehmigung von Rechnungen
- ✓ Verbesserung der Effizienz und Transparenz von Prozessen
- ✓ Verkürzung der Durchlaufzeiten von Prozessen

### 3. Zusammenarbeit

- ✓ Gemeinsame Bearbeitung von Dokumenten
- ✓ Virtuelle Teamsitzungen
- ✓ Verbesserung der Kommunikation und Zusammenarbeit zwischen Abteilungen

### 4. Compliance

- ✓ Einhaltung von gesetzlichen und behördlichen Auflagen
- ✓ Sichere Aufbewahrung von Dokumenten
- ✓ Nachvollziehbarkeit von Prozessen

### 5. Weitere Anwendungsfälle

- ✓ Vertragsmanagement
- ✓ Kundenmanagement
- ✓ Asset Management
- ✓ Projektmanagement
- ✓ Qualitätsmanagement
- ✓ Posteingang
- ✓ Eingangsrechnungsverarbeitung
- ✓ Hausanschluss

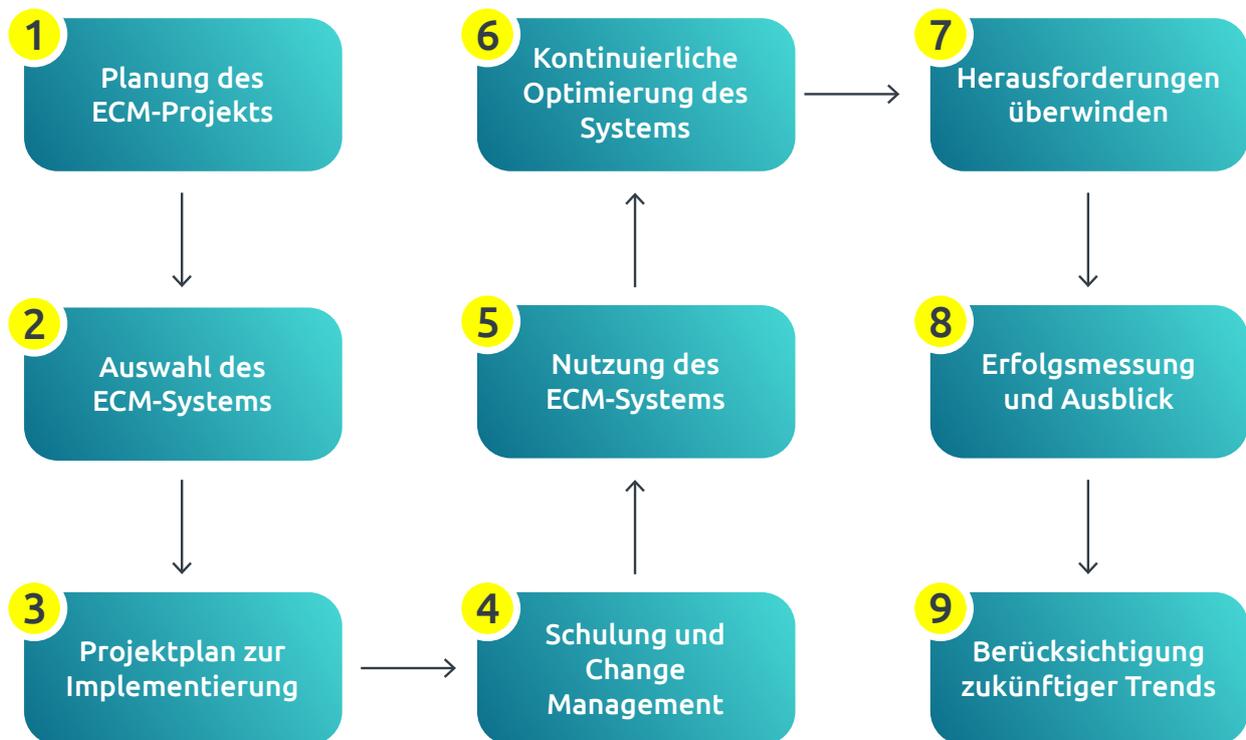


## Das ECM-Projekt im Energiesektor

### Strukturiertes Vorgehen: So klappt es mit dem ECM-Projekt

Die Einführung eines ECM-Systems erfordert ein strukturiertes und durchdachtes Vorgehen, um den Erfolg des Projekts zu gewährleisten. Ein erfahrener Digitalisierer wie d.velop kennt das aus vielen Projekten. Von der Analyse der Anforderungen über die Implementierung bis zum laufenden Betrieb ist ein detaillierter Plan

unerlässlich. In diesem Kapitel werden wir Schritt für Schritt das Vorgehen zur Planung und Durchführung eines ECM-Projekts in der Energiebranche vorstellen, das alle Aspekte berücksichtigt, die für das Erreichen der Ziele notwendig sind.





## 1. Planung des ECM-Projekts

### 1.1. Analyse der Ist-Situation

Der erste Schritt zur Einführung eines ECM-Systems ist die Analyse der aktuellen Dokumenten-Workflows. Dazu gehört die Erhebung folgender Informationen:

- Welche Arten von Dokumenten werden im Unternehmen verwendet?
- Wo werden diese Dokumente gespeichert?
- Wie werden diese Dokumente verarbeitet?
- Wer hat Zugriff auf diese Dokumente?
- Welche Herausforderungen gibt es bei der aktuellen Dokumentenverwaltung?

### 1.2. Identifizierung von Engpässen und Optimierungspotenzialen

Auf der Grundlage der Analyse der Ist-Situation können Engpässe und Optimierungspotenziale in den aktuellen Dokumenten-Workflows identifiziert werden. Dazu gehören beispielsweise:

- Lange Bearbeitungszeiten
- Redundante Prozesse
- Medienbrüche
- Mangelnde Transparenz
- Fehlende Compliance

### 1.3. Festlegung der Ziele und Erfolgskriterien für das ECM-Projekt

Die Ziele und Erfolgskriterien für das ECM-Projekt sollten auf der Grundlage der Analyse der Ist-Situation und der Identifizierung von Engpässen und Optimierungspotenzialen festgelegt werden. Mögliche Ziele sind beispielsweise:

- Verkürzung der Bearbeitungszeiten
- Steigerung der Effizienz
- Verbesserung der Transparenz
- Erhöhung der Compliance





## 2. Auswahl des ECM-Systems

Auf Grundlage der festgelegten Ziele und Erfolgskriterien kann ein geeignetes ECM-System auf Basis der Anforderungen der Energiebranche ausgewählt werden. Dabei ist darauf zu achten, dass das System den Anforderungen in vollem Maße entspricht und dies auch zukünftig tun wird. Es ist deshalb ratsam, einen Anforderungskatalog zu erstellen und diesen mit den jeweiligen ECM-Anbietern durchzugehen. Bei der Auswahl eines ECM-Systems sollten die folgenden Kriterien berücksichtigt werden:

- Funktionsumfang
- Leistung
- Skalierbarkeit
- Benutzerfreundlichkeit
- Integration mit anderen Systemen
- Kosten
- Betriebsform (Welche Betriebsform ist für den Versorger relevant? Welche Betriebsform offeriert der jeweilige Anbieter?)
- Zukunftsträchtigkeit des Portfolios

## 3. Projektplan zur Implementierung

Nachdem ein ECM-System ausgewählt wurde, muss ein iterativer Projektplan erstellt werden. Gestartet wird dabei mit einem Teilprojekt, das mit überschaubarem Aufwand den größten Nutzen verspricht. Gleichzeitig sollte es sich um ein Projekt handeln, das von einem der Fachbereiche gefordert wurde. Ein Beispiel: Die digitale Eingangsrechnungsverarbeitung (ERV) in der Finanzabteilung. Die Unterstützung dieses Fachbereichs ist dabei Voraussetzung für das Gelingen des Projekts.

Der ECM-Plan sollte folgende Punkte enthalten:

- Projektziele
- Projektmeilensteine
- Aufgaben und Verantwortlichkeiten
- Zeitplan
- Budget

## 4. Schulung der Belegschaft und Change Management

Zunächst einmal gilt es, die Mitarbeiter:innen des Unternehmens über das ECM-Projekt zu informieren. Dabei ist Fingerspitzengefühl gefragt, denn Ängste und Unsicherheit sind vorprogrammiert. Jeder in der Belegschaft sollte das Gefühl haben, mitreden und seine Ideen einbringen zu dürfen, um maximal Akzeptanz zu erreichen. Ein fundiertes Change Management, gepaart mit ausführlichen Schulungen, sorgt dafür, dass das Projekt zum Erfolg wird. Dazu gehört die Vermittlung der folgenden Informationen:

- Ziele des Projekts
- Funktionen des ECM-Systems
- Allgemeine Auswirkungen des Projekts auf die Arbeit



## 5. Praktische Nutzung des ECM-Systems

Die Implementierung des ECM-Systems in bestehende Prozesse ist ein komplexer Prozess, der sorgfältig geplant und durchgeführt werden muss. Die folgenden Schritte sind dabei wichtig:

- Installation der Software
- Konfiguration des Systems
- Migration der Daten
- Schulung der Mitarbeiter:innen
- Testbetrieb

## 6. Kontinuierliche Überwachung und Optimierung

Der Erfolg des ECM-Projekts sollte anhand der festgelegten Erfolgskriterien kontrolliert werden. Dazu gehört die regelmäßige Überprüfung folgender Aspekte:

- Bearbeitungszeiten
- Effizienz
- Transparenz
- Compliance

## 7. Herausforderungen überwinden

Bei der Einführung eines ECM-Systems ist es wichtig, mit Widerständen und Akzeptanzproblemen zu rechnen. Die Akzeptanz und das Verständnis auf Management-Ebene sind allerdings die Grundvoraussetzungen für ein erfolgreiches Projekt. Einzig einzelne (Mitarbeiter:innen)-Gruppen, die besonders von Veränderungen betroffen sind, müssen gezielt betrachtet werden.

Grundsätzlich aber können Widerstände und Akzeptanzprobleme von verschiedenen Seiten kommen, zum Beispiel:

- **Mitarbeiter:innen:**  
Die Mitarbeiter:innen haben Angst vor Veränderungen und davor, dass ihre Arbeitsplätze durch das ECM-System gefährdet werden könnten.
- **Führungskräften:**  
Die Führungskräfte sind nicht von den Vorteilen des ECM-Systems überzeugt oder haben Bedenken hinsichtlich der Kosten und des Zeitaufwands für die Einführung.
- **Kunden:**  
Die Kunden sind nicht bereit, ihre gewohnten Prozesse zu ändern und sich auf ein neues System einzulassen.





## 7.1. Maßnahmen zum Überwinden von Widerständen

- **Kommunikation:**  
Die Mitarbeitenden, Führungskräfte und Kunden müssen umfassend über das ECM-System informiert werden. Dabei sollten die Vorteile des Systems klar und deutlich kommuniziert werden, um den Nutzen deutlich zu machen.
- **Beteiligung:**  
Die Mitarbeitenden und Führungskräfte sollten in die Planung und Einführung des ECM-Systems einbezogen werden. So können ihre Bedenken und Bedürfnisse berücksichtigt werden.
- **Low-hanging Fruits:**  
Der Fokus auf schnell umzusetzende Anwendungsfälle, die einen hohen Nutzen haben, verknüpft das ECM-System positiv bei den betroffenen Anwendern sowie deren Kolleg:innen. Der Talk an der Kaffeemaschine ist ein nicht zu verachtender Faktor, der positiv genutzt werden kann.
- **Change Management:**  
Die Einführung eines ECM-Systems ist ein Change-Prozess. Dieser muss aktiv begleitet werden, um Widerstände und Akzeptanzprobleme zu überwinden.





## 7.2. Betriebsformen von ECM-Systemen

Die Bestandssysteme, wie man sie heutzutage in vielen Unternehmen vorfindet, wurden fast ausschließlich als klassische On-premises-Lösung im eigenen Haus konzipiert. Heutzutage gibt es weitere Optionen wie Managed Services und die Cloud, die das Spektrum der Betriebsformen deutlich erweitern und auf jedes Unternehmen im Energiesektor individuell zuschneidbar sind. In Abhängigkeit des Geschäftsmodells und der eigenen IT-Strategie stehen dabei folgende Optionen zur Verfügung:

### 7.2.1. On-Premises

Das System wird kundenseitig betrieben und verantwortet. In Abhängigkeit von den eigenen Ressourcen können d.velop-Ressourcen hinzugebucht werden, die ein regelmäßiges Monitoring oder das Einspielen von Updates etc. übernehmen können.

### 7.2.2. Managed Services

d.velop übernimmt den gesamten Betrieb der von d.velop gehosteten Lösung. Der Kunde hat mit Basisaufgaben wie dem Monitoring, der Schaffung einer Ausfallsicherheit, dem Einspielen von Patches etc. nichts zu tun. Vielmehr kann er seine knappen Ressourcen auf die wirklich wichtigen Dinge fokussieren und den Betrieb den Spezialisten überlassen.

### 7.2.3. Cloud

Beim Begriff Cloud ist eine genaue Differenzierung wichtig: Manche Anbieter sprechen von Cloud, meinen aber eigentlich eine gehostete Lösung im Sinne eines Managed Services. Die echte Cloud-Lösung ist so aufgebaut, dass die bereitgestellte Infrastruktur gleichzeitig von vielen Kunden eingesetzt werden kann. Sie kann innerhalb von Minuten gebucht und genutzt werden.





Der gesamte Betrieb der Lösung liegt beim Anbieter. Eine Verfügbarkeit von mehr als 99 Prozent wird vertraglich zugesagt. Auch die initiale Einrichtung und die Konfiguration gehen aufgrund der modernen Technologien häufig schneller und einfacher von der Hand. Ein gängiges Beispiel für eine häufig genutzte Cloud-Anwendung ist die gesamte Microsoft-365-Infrastruktur inklusive Teams. In der operativen Praxis spielen die Betriebsformen Managed Service, sowie Cloud heute eine wesentliche Rolle. Zu beobachten ist, dass sich Energieversorger insbesondere hinsichtlich des Einsatzes von Cloud-Lösung öffnen.

### 7.3. Anpassung der Strategie bei veränderten Rahmenbedingungen

Die Rahmenbedingungen für die Einführung eines ECM-Systems können sich während des Projektverlaufs ändern. Dazu gehören beispielsweise:

- **Veränderungen im Unternehmen**  
Das Unternehmen kann durch eine Fusion, Akquisition oder Restrukturierung umstrukturiert werden
- **Veränderungen im Markt:**  
Die Anforderungen des Marktes an das ECM-System können sich ändern.
- **Veränderungen in der Technologie:**  
Neue Technologien können neue Möglichkeiten für die Einführung eines ECM-Systems bieten.

Um den Erfolg des Projekts zu gewährleisten, ist es wichtig, die Strategie anzupassen, wenn sich die Rahmenbedingungen ändern.

Dazu gehört die regelmäßige Überprüfung der folgenden Punkte:

- **Ziele des Projekts:** Sind die Ziele des Projekts noch aktuell?
- **Strategie des Projekts:** Ist die Strategie des Projekts noch geeignet, um die Ziele zu erreichen?
- **Ressourcen des Projekts:** Sind die Ressourcen des Projekts ausreichend, um die Strategie umzusetzen?

## 8. Erfolgsmessung und Ausblick

Nach der Einführung eines ECM-Systems sollten die erreichten Ziele und der Return on Investment (ROI) des Projekts bewertet werden. Dazu gehören die folgenden Punkte:

- **Ziele:** Wurden die Ziele des Projekts erreicht?
- **ROI:** Hat sich das Projekt finanziell gelohnt?
- **Effizienz:** Wurden die Prozesse effizienter gestaltet?
- **Kosteneinsparung:** Wurden Kosten eingespart?
- **Kundenzufriedenheit:** Wurde die Kundenzufriedenheit gesteigert?

Aus der Einführung eines ECM-Systems können wertvolle „Lessons Learned“ und „Best Practices“ für zukünftige Projekte gewonnen werden. Dazu gehören beispielsweise die Planung, Kommunikation, Schulung und Beteiligung, das Change Management, die Prävention von technischen Problemen, die Redundanz und das Monitoring des Systems, der Notfallplan und die Anpassung der Strategie.



Das ECM-System sollte kontinuierlich weiterentwickelt werden, um den aktuellen Anforderungen des Unternehmens gerecht zu werden. Dazu gehört die Anpassung des Systems an neue Prozesse und die Integration neuer Funktionen.

#### WHITEPAPER

### ECM-Strategie erfolgreich im Unternehmen einführen

- ✓ Was ist eine ECM-Strategie?
- ✓ Warum ist eine ECM-Strategie wichtig?
- ✓ Die Basis für eine erfolgreiche Einführung
- ✓ 8 Tipps für die erfolgreiche Einführung in ECM
- ✓ Roadmap in die Zukunft

[JETZT HERUNTERLADEN](#)





## Digitale Lösungen für Versorger und Projektierer

Ein ECM-Projekt mit d.velop-Software bietet Energieversorgern eine umfassende Lösung zur Optimierung ihrer Geschäftsprozesse. Im Folgenden stellen wir einige Softwares vor, die eine effiziente Erstellung, Verwaltung, Bearbeitung und Archivierung von Dokumenten zu ermöglichen. Von der digitalen Posteingangsverwaltung bis hin zum Vertragsmanagement bietet d.velop Software-Lösungen für vielfältige Anwendungsfälle, die speziell auf die Bedürfnisse der Energiebranche zugeschnitten sind. Durch die schrittweise Implementierung dieser Softwares können Energieversorger ihre Arbeitsabläufe und die Kundenbetreuung verbessern sowie die Transparenz ihrer Geschäftsprozesse erhöhen, während gleichzeitig die Sicherheit und Rechtssicherheit gewährleistet werden.

### Die Basics: DMS-Fundament

#### Digitale Posteingangsverwaltung

Stadtwerke und Versorger verarbeiten viele postalische Vorgänge von privaten Endkunden, die oft ähnliche Dokumenttypen wie Verträge, Serviceanfragen und Kündigungen enthalten. Diese können jedoch in unterschiedlichen Formaten vorliegen, einschließlich handschriftlicher Briefe und verschiedener Layouts. Um diese Post effizient digitalisieren und bearbeiten zu können, ist eine differenzierte Vorbereitung wichtig, da einige Softwarelösungen spezifische Schlüsselwörter benötigen, um Dokumente automatisch zu analysieren. Moderne Erkennungssoftware wie der digitale Posteingang von d.velop muss sowohl handschriftliche als auch computergenerierte Schrift verstehen können, branchenspezifische Begriffe antrainierbar machen und postalische sowie per E-Mail gesendete Eingangspost gleichermaßen verarbeiten können.

In einem effektiven Workflow nach der Digitalisierung ist es entscheidend, dass dieser Benutzergruppen und individuelle Benutzer ansprechen, verschiedene Funktionen wie Weiterleitung, Rückfragen und Vertreterregelung bieten sowie Dokumente automatisch den entsprechenden Akten, z. B. Kundenakten, zuweisen kann.

#### Digitale Kunden- und Hausanschlussakten

Die digitale Organisation von Kunden- und Hausanschlussakten in einem ECM-System bietet mehrere Vorteile wie die Effizienzsteigerung. Alle Informationen in diesen digitalen eAkten sind schnell auffindbar und vorgangsbezogen einsehbar, was die Bearbeitung von Kundenanfragen und die Abwicklung von Prozessen beschleunigt.

Einen Zusatznutzen erfährt das System durch Verknüpfung von Kunden- und Hausanschlussakten. So entstehen zusätzliche Informationen, die z.B. für die Optimierung der Kundenbetreuung oder die Netzplanung genutzt werden können. Das System kann schrittweise um weitere Funktionen und Prozesse erweitert werden, z.B. Umzugworkflows, digitale Personalakten oder Lieferantenakten. Ebenso kann es in führende CRM-, ERP- und GIS-Systeme integriert werden.



### Eingangsrechnungsverarbeitung

Die Einkaufsabteilungen von Energieversorgern bearbeiten Eingangsrechnungen, die oft noch analog freigegeben werden, was zu Verzögerungen und Intransparenz führt. Im Gegensatz dazu ermöglicht eine digitale Rechnungsverarbeitung transparente und effiziente Abläufe durch automatisches Auslesen, Prüfen und Freigeben von Rechnungen, was die Buchhaltung entlastet und die Auskunftsfähigkeit verbessert.

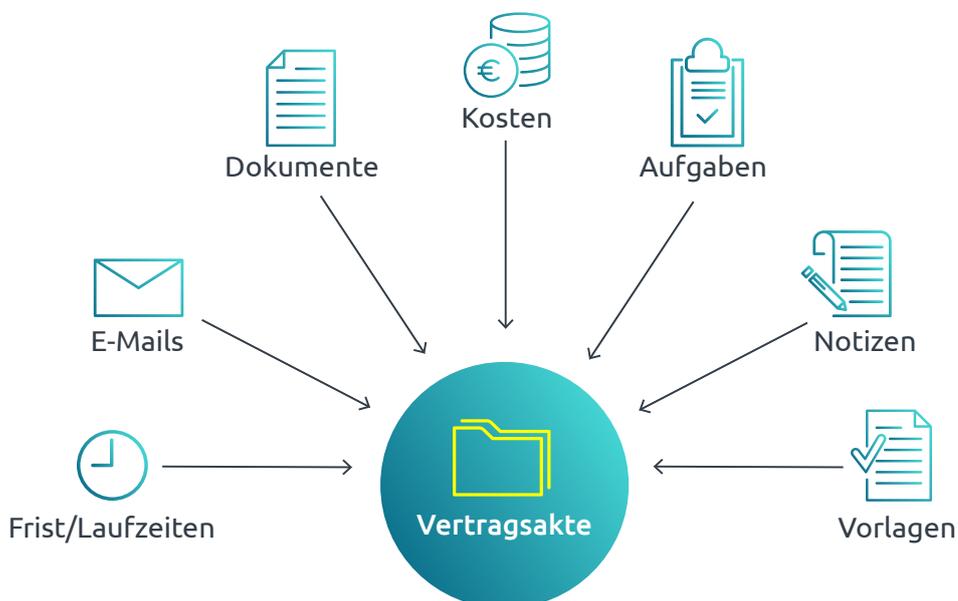
### Vertragsmanagement

„Vertrag“ und „Energieversorger“, da denken viele an Energielieferverträge, doch es gibt auch andere Verträge wie Netzanschluss- und Pachtverträge, die oft dezentral verwaltet werden und bei selten genutzten Vertragsarten wie Kaufverträgen zu Problemen wie Nichtauffindbarkeit oder übersehenen Kündigungsfristen führen können. Ein zentrales Vertragsmanagement bietet Lösungen, indem es Verträge leicht auffindbar macht und alle relevanten Informationen in einer digitalen Oberfläche zusammenführt.

### Digitale Signatur

Im Kontext des Vertragsmanagements wird häufig die Notwendigkeit von Unterschriften erwähnt, wobei digitale Vorbereitungen für Verträge oft ausgedruckt und wieder eingescannt werden, was ineffizient ist und Sicherheitsrisiken birgt. Eine bessere Alternative ist die Nutzung der digitalen Unterschrift, die mit Vertrauensdiensteanbietern wie der Bundesdruckerei arbeiten und rechtssichere Signaturen ermöglichen, insbesondere für Verträge mit externen Parteien, während einige Stadtwerke zunächst interne Freigabeläufe mit digitalen Signaturen trainieren, bevor sie diese für externe Verträge einsetzen.

SOFTWARE-DEMO VEREINBAREN





## Zukunftsperspektiven

Welche zukünftigen Trends in der Energiebranche werden Auswirkungen auf ECM-Systeme und ihre Nutzung haben? Welche wichtigen Entwicklungen stehen dabei im Vordergrund und wie gut sind die Anbieter von ECM-Systemen für die Energiebranche darauf vorbereitet? All diese Punkte sind wichtig für Unternehmen, die ein passendes und zukunftsträchtiges System finden möchten. Entscheidend sind dabei diese Faktoren:

- **Energiewende und Digitalisierung:**  
Die fortschreitende Energiewende hin zu erneuerbaren Energiequellen erfordert eine verstärkte Integration und Steuerung von dezentralen Energieerzeugern. ECM-Systeme müssen flexibel genug sein, um den Anforderungen eines zunehmend digitalisierten Energiesektors gerecht zu werden. Sie müssen Daten aus verschiedenen Quellen und Systemen effizient verwalten und integrieren können.
- **Smart Grids und IoT:**  
Die Einführung von Smart Grids und die zunehmende Vernetzung von Geräten im Internet der Dinge (IoT) ermöglichen eine präzisere Energieerzeugung, -verteilung und -nutzung. ECM-Systeme spielen eine entscheidende Rolle bei der Verwaltung

der großen Datenmengen, die durch IoT-Geräte und Smart-Meter erzeugt werden. Sie müssen in der Lage sein, Daten in Echtzeit zu erfassen, zu analysieren und darauf zu reagieren.

- **Kundenorientierung und Individualisierung:**  
Verbraucher erwarten zunehmend personalisierte und maßgeschneiderte Energielösungen. ECM-Systeme müssen in der Lage sein, Kundenprofile und Präferenzen zu verwalten, um maßgeschneiderte Dienstleistungen anzubieten und Kundenanfragen effizient zu bearbeiten. Die Integration von CRM-Systemen und Customer Experience Management (CXM) wird daher immer wichtiger.
- **Datensicherheit und Datenschutz:**  
Mit der zunehmenden Digitalisierung und Vernetzung steigt auch die Bedeutung von Datensicherheit und Datenschutz. ECM-Systeme müssen strenge Sicherheitsstandards erfüllen und den Schutz sensibler Daten gewährleisten. Dies umfasst auch die Einhaltung gesetzlicher Vorschriften wie der DSGVO.





- **Künstliche Intelligenz und Automatisierung:** Künstliche Intelligenz (KI) und Automatisierungstechnologien bieten Möglichkeiten zur Optimierung von Geschäftsprozessen und zur Vorhersage von Energiebedarf und -erzeugung. ECM-Systeme können von KI-Algorithmen profitieren, um Dokumente zu klassifizieren, Workflows zu optimieren und Entscheidungsprozesse zu unterstützen.

ECM-Systeme werden in der Energiebranche eine zunehmend zentrale Rolle spielen, da sie helfen, die Komplexität und Dynamik des Energiesektors zu bewältigen und Unternehmen dabei unterstützen, wettbewerbsfähig zu bleiben und Innovationen voranzutreiben.

WEBINAR

**Zukunft ist jetzt!** KI als Motor des modernen Dokumentenmanagements

[JETZT WEBINAR ANSEHEN](#)



## d.velop AG

Die d.velop-Gruppe mit Hauptsitz in Gescher entwickelt und vermarktet Software zur durchgängigen Digitalisierung von Geschäftsprozessen und branchenspezifischen Fachverfahren und berät Unternehmen gemeinsam mit einem Netzwerk aus Hunderten Partnern in allen Fragen der Digitalisierung.

Mit der Ausweitung des etablierten Content Services / ECM-Portfolios rund um Dokumentenmanagement, digitale Archivierung und Collaboration bietet der Software-Hersteller die Software in allen Bereitstellungsformen als SaaS, on Premises und Hybrid an. Dank HTML5-Technologie sind diese Produkte auf beliebigen Endgeräten nutzbar. Dabei werden die Rechtssicherheit und die Einhaltung gesetzlicher Vorgaben dank eines ausgereiften Compliance Managements optimal unterstützt. d.velop stellt digitale Dienste bereit, die Menschen miteinander verbinden, sowie Abläufe und Vorgänge umfassend vereinfachen und neugestalten. So hilft der CSP- / ECM-Spezialist Unternehmen und Organisationen dabei, ihr ganzes Potenzial zu entfalten.

Ein starkes, international agierendes Netzwerk aus rund 400 spezialisierten Partnern macht d.velop Produkte weltweit verfügbar. d.velop-Produkte sind branchenübergreifend bislang bei mehr als 14.500 Kunden mit über 4,5 Millionen Anwendern im Einsatz, darunter Tupperware Deutschland, eismann Tiefkühl-Heimservice GmbH, Parker Hannifin, Nobilia, Schmitz Cargobull, FingerHaus GmbH, die Stadt Wuppertal, die DAK-Gesundheit, DZ Bank AG, das Universitätsklinikum des Saarlands oder die Diakonische Einrichtungen in Hessen und Nassau GmbH.

d.velop AG

Schildarpstraße 6-8  
48712 Gescher  
+49 2542 9307-0  
online-marketing@d-velop.de

