

## Märkischer Abwasser- und Wasserzweck- verband (MAWV)

Case Study



### Wasser für die Bürger

**Die Trinkwasserversorgung und Abwasserbeseitigung für mehr als 110.000 Menschen sicherzustellen ist zentrale Aufgabe des Märkischen Abwasser- und Wasserzweckverbands in Brandenburg. Das kommunale Unternehmen legt dabei größten Wert auf zuverlässigen Kundenservice. Ein Dokumentenmanagement-System verbessert die Kommunikation mit den Bürgern.**

Der Märkische Abwasser- und Wasserzweckverband (MAWV) hat eine zentrale, vom Gesetzgeber an die Kommunen übertragene Aufgabe: In den Mitgliedsgemeinden südöstlich von Berlin verlassen sich mehr als 110.000 Bürger darauf, dass ihnen täglich frisches Trinkwasser geliefert und ihr Schmutzwasser zuverlässig entsorgt wird – umweltfreundlich und nachhaltig.

Der MAWV mit Sitz in Königs Wusterhausen muss dafür einiges leisten. Denn immerhin verbraucht jeder Bürger rund 105 Liter am Tag, zusammen mit dem Bedarf von Gewerbe und Industrie ergibt sich ein „Trinkwassersee“ von rund 5,3 Millionen Kubikmeter pro Jahr.

#### Märkischer Abwasser- / Wasserzweckverband

**Branche:**  
Kommunales Unternehmen

**Standort:**  
Königs Wusterhausen

**Einsatzbereiche:**  
Kaufmännische Abteilung, Sekretariat,  
Technikabteilung, Geschäftsführung,  
Verbandsvorsteher

**Dokumentarten:**  
Angebote, Auftragsdokumente, Lieferscheine,  
Bestellungen, Rechnungen, Schriftwechsel, E-  
Mails, technische Zeichnungen, Verträge,  
Personalunterlagen

# Anforderungen und Rahmenbedingungen

Der Verband, der selbst sieben Mitarbeiter beschäftigt, lässt viele Arbeiten, wie etwa Abrechnungen oder die Instandhaltung der Anlagen und Netze, von der Betriebsführungsgesellschaft DNWAB mbh ausführen. Trotzdem muss der Verband die Übersicht über sämtliche Vorgänge behalten – nicht zuletzt um den Kunden ein kompetenter Ansprechpartner zu sein. „Wir haben viele telefonische Anfragen und regen Schriftverkehr mit den Bürgern“, sagt Heike Grüning, kaufmännische Mitarbeiterin beim MAWV. Wenn sich beispielsweise durch neue Gesetze die Bescheide ändern, der Wasserzählerstand gefragt ist oder Rechnungen ausstehen: „Die Bürger erwarten immer sofort Auskunft auf ihre Fragen.“ Damit dafür alle notwendigen Unterlagen in einem zentralen Dokumenten-Pool zur Verfügung stehen, entschied sich der Verband Ende 2015 für den Einsatz des Dokumentenmanagement-Systems (DMS) DocuWare.

Bis zur Einführung des DMS hatte im Verband jeder seine persönliche Ablage. Wenn der zuständige Mitarbeiter nicht da war, gab es wenig Möglichkeit auf dessen Unterlagen wie Erschließungsverträge, Verrechnungen der Anlagen oder Kundenschriften zuzugreifen. Täglich mussten bis zu 50 eingehende Dokumente, meist Rechnungen und Briefe, abgelegt werden. „Früher haben wir diese Belege dann wäschekorbweise an die Betriebsführungsgesellschaft übergeben, die im gleichen Haus ihre Geschäftsräume hat“, erinnert sich Heike Grüning. Damit war es aber nicht leicht, selbst über die Vorgänge einen Überblick zu behalten. Nachfragen von Kunden mussten oft ebenfalls weitergeleitet werden. „Heute können die Mitarbeiter der Betriebsführung ebenso wie wir jederzeit auf diese Belege im zentralen Dokumenten-Pool zugreifen“, so Grüning. Mitentscheidend für die Einführung eines DMS war außerdem der zunehmende Platzmangel. Das Archiv im Haus ist begrenzt, ältere Unterlagen wurden in ungenutzte Räume der Wasserwerke ausgelagert. Die Suche nach Dokumenten war entsprechend zeitaufwendig. Ein DMS sollte helfen, sich lange Wege zu sparen. Durch ein zentrales Archiv wollte man Kundenanfragen umgehend beantworten können.

## Die Lösung

Seit Januar 2016 ist DocuWare beim MAWV in Königs Wusterhausen im Einsatz. Für das System sprach vor allem das Engagement des Softwareherstellers, betont Heike Grüning: „Wir haben uns von DocuWare im Vergleich zu anderen Anbietern sehr gut verstanden gefühlt.“ Die Arbeitsprozesse wurden genau analysiert, die Besonderheiten des Verbandes schnell erkannt und ebenso berücksichtigt wie die enge Beziehung zur Betriebsführungsgesellschaft. Für die Einführung der Software erarbeitete der Verband gemeinsam mit DocuWare eine Roadmap. „Dieser klare und verständliche Ablauf hat auch Skeptiker dazu gebracht, das neue System zu akzeptieren“, sagt Heike Grüning. Beim Start

## Die Aufgaben

- Abbau des Papierarchivs
- Zentraler Dokumenten-Pool
- Revisions sichere Archivierung
- Workflow zur Rechnungseingangsprüfung
- Vertragsarchiv



## Märkischer Abwasser- und Wasserzweckverband



## Eingesetzte Module

- Autoindex
- Barcode & Forms
- DocuWare Import
- Connect to Outlook
- Task Manager

der Software gab es dann auch keinerlei Betriebsunterbrechung. Zum Erfassen eingehender Belege wurde der Scanner Brother PDS-5000 neu angeschafft. Zusätzlich wurde jeder Arbeitsplatz mit einem zweiten Bildschirm ausgestattet, dazu ein neuer Arbeitsplatz für Praktikanten und Lehrlinge eingerichtet. Heute arbeiten alle sieben Mitarbeiter im Verband und drei Mitarbeiter der Betriebsprüfungsgesellschaft regelmäßig mit DocuWare. Gestartet wurde der DMS-Einsatz beim Posteingang: Rechnungen und Briefe werden gescannt, manuell indexiert und im zentralen Dokumenten-Pool abgelegt. Ein Großteil der Lieferanten schickt Rechnungen bereits per Mail. Diese werden ebenfalls in DocuWare gespeichert. Sämtliche Verträge, die der Verband mit Kunden und Lieferanten abschließt, werden zwar weiterhin im Original archiviert, nun aber vorher gescannt und im zentralen Dokumenten-Pool abgelegt. Hier schätzt Heike Grüning besonders die Funktion „Auf Termin legen“: Sie erhält automatisch Nachricht, sobald ein Vertrag fällig wird. Kündigungsfristen können damit problemlos eingehalten werden. Auch Personal- und Technik-Abteilung sind inzwischen in das DMS eingebunden. Personalunterlagen sowie Schriftverkehr und technische Zeichnungen stehen nun sofort den berechtigten Mitarbeitern zum Zugriff bereit.

## Die Vorteile

Der Einsatz des DMS sorgt beim MAWV nicht nur für mehr Übersicht, die tägliche Büroarbeit ist auch einfacher und effizienter geworden. Die Postwege fallen aus, es ist nicht mehr nötig von einem Büro ins andere zu laufen und Mappen nach Unterlagen zu durchsuchen. Für die Prüfung der Eingangsrechnungen wurde außerdem ein elektronischer Workflow eingerichtet. Sobald eine Rechnung entweder nach dem Scannen oder über Connect to Outlook indexiert und in DocuWare archiviert ist, startet der Workflow: Das Dokument wird automatisch in die Liste des zuständigen Sachbearbeiters eingetragen. Öffnet dieser den DocuWare Client, sieht er die freizugebende Rechnung, prüft sie und setzt den entsprechenden digitalen Stempel: „Angenommen“, „Gekürzt“ oder „Abgelehnt“. Damit wandert die Rechnung in die Aufgabenliste von Heike Grüning. Je nach Stempel leitet sie weitere Schritte ein. Ist die Rechnung angenommen, sind für die Freigabe noch zwei weitere „Unterschriften“ nötig: Dazu erscheint die Rechnung in den Listen des kaufmännischen Leiters und des Verbandsvorstehers. Haben diese die entsprechenden Stempel gesetzt, wird bezahlt und erneut gestempelt. Zum Schluss wird das Dokument an die Mitarbeiter der Betriebsprüfungsgesellschaft weitergeleitet – damit endet der Workflow. Die Rechnungsprüfung sei damit nicht nur weniger fehlerhaft, sondern auch sehr viel schneller geworden, sagt Heike Grüning.

Positiv beurteilt vor allem die Transparenz: „Bei Anfragen kann ich jetzt sofort Auskunft über den aktuellen Stand der Dinge geben. Alles ist genau dokumentiert. Das schätzen auch die Lieferanten.“

### Die Vorteile

- Reduzierte Suchzeiten
- Beschleunigte Arbeitsabläufe
- Verbessertes Service
- Übersichtliche Vertragsverwaltung



# Fazit

Was der kaufmännischen Mitarbeiterin an DocuWare besonders gefällt, ist der jederzeit mögliche Zugriff auf alle Dokumente sowie die einfache und übersichtliche Anwendung. Regelmäßige Workshops sorgen für Erfahrungsaustausch unter den Kollegen und helfen so, das Potenzial der Software noch besser zu nutzen. Auch die Youtube-Videos von DocuWare, die die verschiedensten Anwendungsmöglichkeiten praxisnah erläutern, schätzt Heike Grüning als Informationsquelle – vor allem für künftige Vorhaben. Denn ein weiterer Ausbau des DMS-Projektes ist geplant, als Nächstes die Integration in ein Buchhaltungssystem. Die Gewissheit, dass dies mit DocuWare problemlos möglich sein wird, hatte schon bei der Systemauswahl eine entscheidende Rolle gespielt.



„Durch den DMS-Einsatz ist unsere Arbeit effizienter und stressfreier geworden.“

*Heike Grüning, kaufmännische Mitarbeiterin, Märkischer Abwasser- und Wasserzweckverband, Königs Wusterhausen*



Dieses Dokument finden Sie auch unter:

<http://pub.docuware.com/de/maerkischer-abwasser-wasserzweckverband>

For more information please visit our website at:

[www.docuware.com](http://www.docuware.com)