

Beim oberösterreichischen Kabelbetreiber und Internet-Provider Elektro Nöhmer lösen digitale Prozesse das papiergebundene Arbeiten ab. Das digitale Vertragsmanagement macht den Bereitstellungsprozess für die Internet-Anschlüsse transparent, damit bei rund hundert pro Woche abgeschlossenen neuen Verträgen der Überblick nicht verloren geht.



Stefan König, Prozessmanager, Elektro Nöhmer in Schörfling am Attersee, schafft mit DocuWare transparente Prozesse für schnellen Internet-Ausbau:



„DocuWare ist bei uns die zentrale Drehscheibe, über die alle mit einem Kundenvertrag verbundenen Prozesse digital gesteuert werden.“

Ohne das moderne Vertragsmanagement wäre das rasante Wachstumstempo bei der Versorgung von mehreren Tausend Haushalten mit einer End-to-End-Lösung für Breitband-Internet kaum möglich.“



- Land:** Österreich
- Branche:** Dienstleistung (Internet-Provider)
- Plattform:** Cloud
- Abteilung:** Geschäftsleitung, Buchhaltung, Vertrieb, Service
- Integration:** BMD, OPENSERVICE, MDS Enterprise

Das 1958 von Adolf Nöhmer in Schörfling am oberösterreichischen Attersee gegründete Elektro-Fachgeschäft wird seit 2019 in der dritten Generation von seinem Enkel Gerhard Nöhmer geführt. Das Familienunternehmen nutzt konsequent die Zukunftschancen, die sich ihm bieten.

Im Jahr 1977 erhielt Elektro Nöhmer den Zuschlag für den Ausbau des Kabelfernsehens, damals via Coaxial-Verkabelung, in den Gemeinden Schörfling und Seewalchen; sechs weitere Gemeinden kamen im Lauf der Jahre hinzu. Der Kabelbetrieb unter dem Markennamen „Cablevision“ bietet heute über 400 Programme, darunter auch ein „Bezirks-TV“ mit lokalen News. Die als Kabelbetreiber erworbenen und in der Folge weiterentwickelten Kompetenzen – vom Verlegen der Kabel bis zum TV- und Internetangebot – haben die Basis für rasantes Wachstums im Zuge der Glasfaserverkabelung gelegt.

Innerhalb von gut einem Jahr – von März 2020 bis Mai 2021 – ist das Unternehmen von 28 auf 86 Beschäftigte gewachsen. Heute wird etwa das Zehnfache an Verträgen abgeschlossen – rund 100 pro Woche gegenüber wöchentlich zehn im Vorjahr, berichtet Stefan König, der im März 2020 als Prozessmanager zur Nöhmer GmbH kam. Nur mit modernem Prozessmanagement lässt sich ein

solches Wachstum meistern. Die Prozesse müssen so einfach und klar strukturiert sein, dass neue Mitarbeitende schnell eingebunden werden können.

Dokumenten-Management fördert Wachstum

Bei der Softwareauswahl wurde ein DMS-Erweiterungsmodul der Buchhaltungslösung BMD in Erwägung gezogen. Doch aus Sicht von Stefan König mangelte es dieser Option an Flexibilität und zeitgemäßem Design. Weiterhin kam ein Projektmanagement-System mit DMS-Komponente infrage, das viele Optionen bot, aber auch viel Eigenentwicklung bedeutet hätte. Die richtige Mischung aus moderner Technologie, vorkonfigurierten Workflows und bereits zahlreich vorhandenen Referenzen konnte der in der Nähe von Linz ansässige DocuWare Partner präsentieren.

Nach der Entscheidung für DocuWare im April 2020 wurde zunächst der Rechnungseingang auf elektronische Archivierung sowie Prüfung und Bearbeitung via DocuWare Briefkorb umgestellt. Dieser wichtige Schritt auf dem Weg zum papierlosen Büro war innerhalb von ein paar Wochen vollzogen. Ende Mai 2020 fokussierte der Prozessmanager den zentralen operativen Prozess des Unternehmens, das sich heute als „Oberösterreichs führender Anbieter von Glasfaser-Internet“ versteht: das Management der Internet-Verträge,

„Ziel war eine durchgängig digitale Lösung, die die operativen Prozesse im Vertrieb mit den vorhandenen IT-Systemen zur Abrechnung und Buchhaltung verbindet, um die Unternehmensphilosophie und -vision eines papierlosen, grünen Betriebes umzusetzen.“

„Das DocuWare Vertragsarchiv ist auch in die Prozesse der Neukunden-Akquisition involviert: Durch Abgleich mit den Daten des Amtes für Eich- und Vermessungswesen wird erkennbar, welche Haushalte noch nicht über einen Anschluss verfügen.“

die Nöhmer seit 2020 wie am Fließband abschließt. In dem zentralen Dokumenten-Pool wurden zunächst alle bestehenden Verträge, die zu einem großen Teil handschriftlich angelegt waren, eingescannt, wobei etwa 50 Prozent der Indexdaten automatisch ausgelesen werden konnten, der Rest im Nachgang manuell zu ergänzen war. So sind die etwa 4.000 Altverträge digitalisiert und damit sekundenschnell auffindbar. Neue Internet-Verträge erfasst der Vertrieb heute mit dem Tablet und einem Web-Formular, das anschließend elektronisch archiviert wird.

Schnelle Problembehandlung dank DMS

Das digitale Vertragsarchiv ist mit OPENSERVICE, der bei Nöhmer eingesetzten Softwarelösung für die Bereitstellung von Internet-Anschlüssen, verbunden. Über die Doc-ID ist der in DocuWare verwaltete Kundenvertrag mit den operativen Prozessen in OPENSERVICE von der Provisionierung bzw. Konfiguration des Anschlusses bis hin zur Abrechnung verbunden. Das digitale Vertragsmanagement macht den Prozess transparent und zeigt beispielweise an, wenn ein Anschluss-Modem

nach drei Tagen noch nicht online ist. Umgehend wird die Ursache geprüft und das Problem behoben.

Bei der Neukunden-Akquisition des Internet-Anbieters ist DocuWare auch in die Prozesse involviert: Durch Abgleich mit den Liegenschaftsdaten des österreichischen Bundesamtes für Eich- und Vermessungswesen wird erkennbar, welche Haushalte in einem neu erschlossenen Wohngebiet noch nicht über einen Anschluss verfügen und folglich den Vertriebsbeauftragten als Interessenten zugewiesen werden können. So unterstützt das DMS die große Vertriebsdynamik und das rasante Wachstum des Unternehmens.

„Alle bestehenden Verträge, die zu einem großen Teil handschriftlich angelegt waren, wurden eingescannt und indiziert. In den folgenden zwölf Monaten sind mehrere tausende neue Verträge hinzugekommen.“



Mehr erfahren: [docuware.com](https://www.docuware.com)