

Die Fakturierung im Servicedienst

Autor(en): **Müller, H.**

Objektyp: **Article**

Zeitschrift: **Bulletin des Schweizerischen Elektrotechnischen Vereins, des Verbandes Schweizerischer Elektrizitätsunternehmen = Bulletin de l'Association Suisse des Electriciens, de l'Association des Entreprises électriques suisses**

Band (Jahr): **68 (1977)**

Heft 5

PDF erstellt am: **22.07.2024**

Persistenter Link: <https://doi.org/10.5169/seals-915005>

Nutzungsbedingungen

Die ETH-Bibliothek ist Anbieterin der digitalisierten Zeitschriften. Sie besitzt keine Urheberrechte an den Inhalten der Zeitschriften. Die Rechte liegen in der Regel bei den Herausgebern.

Die auf der Plattform e-periodica veröffentlichten Dokumente stehen für nicht-kommerzielle Zwecke in Lehre und Forschung sowie für die private Nutzung frei zur Verfügung. Einzelne Dateien oder Ausdrucke aus diesem Angebot können zusammen mit diesen Nutzungsbedingungen und den korrekten Herkunftsbezeichnungen weitergegeben werden.

Das Veröffentlichen von Bildern in Print- und Online-Publikationen ist nur mit vorheriger Genehmigung der Rechteinhaber erlaubt. Die systematische Speicherung von Teilen des elektronischen Angebots auf anderen Servern bedarf ebenfalls des schriftlichen Einverständnisses der Rechteinhaber.

Haftungsausschluss

Alle Angaben erfolgen ohne Gewähr für Vollständigkeit oder Richtigkeit. Es wird keine Haftung übernommen für Schäden durch die Verwendung von Informationen aus diesem Online-Angebot oder durch das Fehlen von Informationen. Dies gilt auch für Inhalte Dritter, die über dieses Angebot zugänglich sind.

Andererseits besteht kein Zweifel darüber, dass die Einführung und der Betrieb eines Dialogsystems wesentlich höhere Anforderungen an die organisatorischen Vorarbeiten stellen als der Einsatz einer Magnetkontenanlage.

Ein Plus der Magnetkontenlösung besteht in der Verfügbarkeit der Magnetkonti, was die jederzeitige Auskunftsbereitschaft ohne Beanspruchung der Technik gewährleistet.

3.4 Wer liefert die Lösung?

Der Begriff «System», im organisatorischen Sinne verstanden, lässt sich in zwei Hauptelemente teilen: Hardware und Software. Die beiden Elemente hängen eng miteinander zusammen, denn das eine ist ohne das andere nicht funktionsfähig. Deshalb ist es wichtig, zu wissen, wer welchen Teil zur Lösung beiträgt.

Es lassen sich drei Hauptvarianten unterscheiden:

a) Hardware und Software aus einer Hand:

Der Hardwarehersteller liefert auch die Anwendersoftware; man spricht von einer «schlüsselfertigen Lösung». Diese Form der Zusammenarbeit ist problemlos und deshalb empfehlenswert, insbesondere wenn im eigenen Betrieb keine EDV-Spezialisten eingesetzt sind.

b) Hardwarehersteller arbeitet mit Softwareunternehmungen zusammen:

Der Hardwarehersteller zieht ein Softwarehaus bei; je nach Vereinbarung liegt die Verantwortung beim Hardwarehersteller (Generalunternehmer) oder direkt beim Softwarehaus. Auf jeden Fall sind die Verantwortlichkeiten klar und eindeutig zu regeln und festzuhalten.

c) Hardwarehersteller befasst sich nicht mit Anwendersoftware:

Der Anwender kauft die Software in eigener Regie bzw. sucht sich ein Softwarehaus als Partner für die Softwareentwicklung.

Als weitere Variante verbleibt die Softwareentwicklung durch den Anwender selbst zu erwähnen; dieses Vorgehen kommt jedoch bei Kleincomputern selten zum Zuge, da man ja gerade eine Eigenentwicklung vermeiden will.

4. Zusammenfassung

Auch kleine und mittlere Werke haben die Möglichkeit, zweckmässige Instrumente zur Rationalisierung und zur Verbesserung des Informationssystems einzusetzen. Für jeden Betrieb sind jedoch vorgängig die individuellen Bedürfnisse abzuklären, damit die geeignete Lösung gefunden werden kann. Die angemessene Lösung passt zum Betrieb wie ein Massanzug.

Auswahl, Planung und Entwicklung eines Systems sollten nicht dem Zufall überlassen, sondern gezielt und methodisch angepackt werden. Wenn im eigenen Betrieb kein geeigneter Mitarbeiter dafür freigestellt werden kann, so ist der Beizug eines externen Beraters sinnvoll.

Adresse des Autors

H. R. Koch, Projektleiter bei der Schweizerischen Treuhand-Gesellschaft, St. Jakob-Strasse 25, 4002 Basel.

Die Fakturierung im Servicedienst

Von H. Müller

Die Arbeiten im Abonentendienst sind fühlbar gewachsen. Es wird Entlastung gesucht, die Qualität der Arbeiten sollte aber eher noch verbessert werden. Kann in dieser Situation der Computer helfen? Anschaffung eines Kleincomputers oder Zusammenarbeit mit einem Rechenzentrum ist vielfach die Frage. Was bedeutet eigentlich «Zusammenarbeit mit einem Rechenzentrum / Erledigung der Arbeiten im Servicedienst»? Für jeden Betrieb stellt sich das Problem wieder anders, Gemeinsamkeiten gibt es aber recht viele!

1. Einleitung

Die Arbeiten des Abonentendienstes eines Elektrizitätswerkes sind recht aufwendig und gerade in letzter Zeit kompliziert geworden. Immer häufiger sind Änderungen zu verkräften. Die Tarife sind komplex geworden. In neuester Zeit sind vermehrt Sorgen aufgetreten, die Debitorenbewirtschaftung auf einem vertretbaren Stand zu halten, ja noch zu verbessern. Die angespanntere Lage auf dem Energiesektor und vor allem auch auf demjenigen der Elektrizitätswirtschaft verlangen dies noch im besonderen Masse, was sich auch in den Anforderungen an Statistiken, Ertragsübersichten usw. niederschlägt.

Die einzelnen Tarife veralten immer schneller, man spricht bereits innerhalb der Fachgremien, die Tarife jährlich anzupassen, damit nicht 20 und mehr Prozent an Aufschlägen dem Abonenten zugemutet werden müssen.

Le travail a sensiblement augmenté dans le service des abonnés. On cherche à alléger les tâches, mais il faudrait même encore améliorer la qualité du travail. Un ordinateur saurait-il remédier à une telle situation? Il y a souvent lieu de choisir entre l'acquisition d'un petit ordinateur ou les recours aux services d'un centre informatique. Mais qu'en est-il au juste des services d'un centre informatique, autrement dit de la facturation par «service-bureau»? Pour chaque entreprise le problème se pose différemment, mais il y a néanmoins de nombreux points communs.

Im Gegensatz zu den Bereichen Produktion und Verteilung sind bisher im Bereich Verwaltung sogenannte «Produktivitätssteigerungen» eher zurückhaltend erfolgt. Personalexpllosionen sowie wachsende Komplexität im Organisationsgefüge zwingen aber sowohl Privatbetriebe als auch öffentlich geführte Betriebe, auch im administrativen Sektor so weit als möglich zu rationalisieren. Vielen mittleren und kleineren Betrieben waren aber sehr rasch Grenzen gesetzt, sie konnten bisher vom sogenannten Computerzeitalter nicht allzu fühlbar profitieren. Dies, obwohl gerade der Abonentendienst ideal mit Datenverarbeitung verschiedener Grössenordnung bearbeitet werden kann. Deshalb stellt sich die Frage: Warum nicht einen eigenen Computer?

Wenn ein eigener kleinerer oder grösserer Computer gekauft oder geleast wird, dann kommen mit diesem neuen Gerät zusätzliche Probleme ins Haus. Leider sind auch Kleincomputer anspruchsvoll.

2. Eigener Kleincomputer?

Bekanntlich macht der billigste wie der teuerste Computer nichts, ohne dass man es ihm bis ins letzte Detail peinlich genau vorschreibt. Es ist daher grundfalsch, von «Elektroengehirnen» zu sprechen, was den Anschein von selbständig denkenden Supermaschinen erweckt.

Je nach Fabrikat ist die Bereitstellung von Steuerschienen, Loch- oder Magnetprogrammstreifen oder sogar von eigentlichen Programmen für den Kernspeicher eine recht aufwendige Arbeit. Diese Aufgabe muss in der Regel notgedrungen ausser Haus vergeben werden, da nur durch intensive Schulung und breite praktische Tätigkeit die Fähigkeit erworben wird, entsprechende Aufgaben technisch einwandfrei und sachlich richtig zu erfüllen.

Diese Aufgabe kann auch die Lieferfirma nur erfüllen, wenn Sie als auftraggebendes Werk bis in die letzten Einzelheiten hinein genau bekanntgeben, was Sie im Programm alles enthalten wissen wollen. Dies mag einfach klingen. Erfahrungen aus der Praxis zeigen aber immer wieder, dass man sehr vieles als selbstverständlich, als «logisch» annimmt, was aber vom externen Programmierer nicht in gleicher Weise verstanden wird. Es wird eine Ausnahme sein, mit einem Vertreter der Lieferfirma zusammenarbeiten zu können, der auch das Arbeitsgebiet des Abonnentenwesens versteht, ja sogar Vorschläge für Verbesserungen im Arbeitsablauf und in der Aufgabenerfüllung unterbreiten kann. Die mit dem Computer zu erledigenden Arbeiten sind ja nur ein Teil des ganzen Arbeitsvolumens im Abonnentenbüro.

Wenn die Maschine im Betrieb einmal installiert ist, bleibt es Aufgabe des Elektrizitätswerkes, diese Maschine auch zu bedienen. Jedes technische Wunderding hat auch seine Tücken. Manches sieht in der Instruktion sehr einfach und banal aus, ist es aber in der praktischen Bewährung leider nicht immer. Die Maschine blockiert durch falsche Manipulation, das Programm läuft nicht richtig durch, die Druckvorrichtung geht nicht, usw.

Das Elektrizitätswerk ist selten bis nie in der Lage, solche auftretenden Defekte selber zu lösen; es muss sich auf den Wartungsdienst der Lieferfirma abstützen. Dies bedeutet nebst zusätzlichen Kosten und Aufwendungen immer wieder unangenehme Wartezeiten: Die Stromrechnungen gehen später auf die Post, das Geld geht später ein – der interne Terminplan wird über den Haufen geworfen.

Es sollten als absolutes Minimum mindestens 2 Personen in der Lage sein, die Maschine einwandfrei zu bedienen, damit Vertretung bei Krankheit, Ferien, Unfall oder Militärdienst gewährleistet ist.

Es stellt sich nun aber die Frage, ob im Abonentendienst entsprechend viel qualifizierte Leute vorhanden sind, die nicht nur gewillt sind, sich als kleine Computerfachleute ausbilden und einsetzen zu lassen, sondern auch das unbedingt notwendige fachliche Rüstzeug zur Problembewältigung innerhalb des Abonentendienstes haben.

Die Maschine arbeitet nur so rasch, wie der Bediener oder die Bedienerin arbeitet – aber genügt das auch in Spitzenzeiten?

Wie bereits erwähnt, muss in der Regel bei Defekten usw. der Wartungsdienst von der Lieferfirma herhalten. Diese muss auch die regelmässige Wartung garantieren und am Domizil durchführen können. Während der Reparatur- und Wartungszeiten kann die Maschine nicht verwendet werden.

Und noch eine wichtige Frage: Ist die Programmiersequipe der Lieferfirma in der Lage, kurzfristig vollständige und richtige Anpassungen und Änderungen infolge neuer oder geänderter Tarife usw. auszuführen? Stehen entsprechend qualifizierte Leute jederzeit zur Verfügung? Ist das Elektrizitätswerk bei der Gestaltung von Tarifen und Gebührenerhebungen unabhängig oder diktiert die Maschine die Struktur von Tarifen und Gebührenverordnungen?

3. Was bietet eine Fakturierung im Servicedienst, «ausser Haus»?

Was kann den Anstoss geben für eine Umstellung?

- Grosse Spitzenbelastung in Fakturierungszeiten.
- Zinsverlust infolge verspäteter Rechnungsstellung
- Aufwendige Zahlungsverbucherei mit entsprechendem unsicherem Inkasso.
- Heikle Verarbeitungsspitzen durch Mutationstermine (Zügeltermine, Zählerbewegungen usw.).
- Zahlenmaterial für detaillierte und vollständige Statistiken lag, wenn überhaupt, erst spät und mit entsprechend grossem Aufwand vor, war dann aber bereits hinter der Aktualität zurück.
- Auftretende Fehler im manuellen Bearbeitungsablauf.
- Personalengpässe in Spitzenzeiten.
- Mangelnde Rekrutierung von qualifizierten Mitarbeitern usw.

Je nach Werk kann selbstverständlich die Reihenfolge der Probleme verschieden sein.

Zur Abhilfe stehen heute auf dem Markt viele Möglichkeiten zur Verfügung. Es gibt aber keine alleinseligmachende Lösung. Es sollen nun die Möglichkeiten und Vorteile näher betrachtet werden, die ein gut organisiertes mit entsprechend qualifizierten Kräften ausgestattetes Rechenzentrum bieten kann. Dabei sind selbstverständlich die Qualität und die Quantität der jeweils angebotenen Dienstleistungen verschieden. Darnach sollte sich auch der Preis der Serviceleistung richten. Es ist daher unsinnig, ohne nähere Prüfung die Kosten der verschiedenen angebotenen Servicelösungen rein arithmetisch einander gegenüberzustellen und zu urteilen, wer ist besser und wer ist schlechter.

Das Rechenzentrum hat qualifiziertes Personal, das die spezifischen Probleme von Elektrizitätswerken kennt und über die Dienstleistungen der EDV hinaus helfen kann. Die Organisation des Abonentendienstes kann mit Hilfe von leistungsfähigen Computern neu, übersichtlich, einfach und rationell gestaltet werden. Das Elektrizitätswerk kann mit einem Berater zusammenarbeiten, dem es vertrauen kann und der kein Abenteuer unternimmt. Die im Dienstleistungspaket offerierten Arbeiten werden auch ausgeführt. Davon kann man sich überzeugen durch einen Besuch bei einem Elektrizitätswerk, das bereits über Zusammenarbeiterfahrung verfügt und auf kollegialer Ebene ehrliche Informationen gibt.

Die einzelnen Programme innerhalb des Dienstleistungspaketes wurden nicht für ein einzelnes EW entwickelt, sondern sind in der Regel bereits für viele andere Kunden seit längerer Zeit im Einsatz. Allfällige Kinderkrankheiten sind ausgeheilt.

Durch die Verarbeitung individueller Fälle aus dem eigenen Geschäftsbereich (Testspiel) kann man sich von der

Richtigkeit und Vollständigkeit der Computerproduktion überzeugen, bevor die erste Produktion gestartet wird. Das Risiko entfällt.

Rechenzentrum und Werk legen die Termine für die verschiedenen Arbeiten fest. Die getroffenen Vorkehrungen in einem Rechenzentrum garantieren die pünktliche Verarbeitung.

Die einzelne Verarbeitung im Rechenzentrum dauert nur Minuten, so dass dem Werk sehr rasch Unterlagen zur Verfügung stehen.

Die schwierige Arbeit der Datenübernahme wird durch den erfahrenen Spezialisten im Rechenzentrum zusammen mit dem Werk in gemeinsamer Absprache und unter Berücksichtigung der Besonderheiten geplant und durchgeführt.

Die Daten für Neuaufgabe und Veränderung aller möglichen Geschäftsvorfälle werden programmiert geprüft auf Richtigkeit und Vollständigkeit und das Prüfungsergebnis in Form von Warnungen und Meldungen dem Werk so rechtzeitig mitgeteilt, damit noch vor der Rechnungsstellung Gegenaktionen getroffen werden können.

Welche Ziele setzt sich eigentlich das Rechenzentrum?

Das anzubietende Dienstleistungspaket muss flexibel sein. Notwendige Anpassungen an die individuellen Bedürfnisse des Werkes müssen kurzfristig und preisgünstig möglich sein. Den individuellen Organisationen und Vorstellungen über Tarifgestaltung und Gebührenerhebungen muss voll Rechnung getragen werden.

Nebst diesen grundsätzlichen Zielen kommt eine Reihe weiterer Ziele:

- Routinearbeiten, die auf logischen Entscheiden beruhen und eine gewisse Häufigkeit aufweisen, sollen maschinell erledigt werden (Fakturierung, Zahlungsverbuchung, Mahn- und Inkassowesen, Statistiken aufbereiten).

- Die Zulieferung der Daten für das Rechenzentrum muss für das Werk sehr einfach und übersichtlich sein.

- Die durch die EDV zu erstellenden Produkte müssen sauber, klar, übersichtlich und vollständig sein. Es soll nicht mehr Papier als zwingend notwendig beschriftet werden!

- Allfällig auftretende Fehler durch ungenügende Dateneingaben müssen leicht und sicher behoben werden können.

- Die Einführung und Betreuung des einzelnen Werkes muss durch geschultes EDV- und fachkundiges Personal von seiten des Rechenzentrums sichergestellt sein. Der Kontakt zwischen Rechenzentrum und Werk muss persönlich gestaltet werden.

- Auch nach der Datenübernahme muss die Beratung und Betreuung sichergestellt sein.

Das Rechenzentrum erledigt folgende Arbeiten:

- Verarbeitung der eingehenden Zählerdaten, Meldung kritischer Fälle

- Erstellen der Abrechnungen, gegebenenfalls von Teilrechnungen inkl. Soll-Stellungen

- Verbuchen der eingegangenen Zahlungen

- Erstellen der Mahnungen und Meldung der zwangsvollzugsreifen Fälle

- Meldung der kontrollpflichtigen Abonnements

- Meldung der eichfälligen Zähler

- Erstellen von Ableseunterlagen

- Bereitstellung von Grundlagen für verschiedenste Arbeiten

Welche Arbeiten verbleiben dem Elektrizitätswerk bei der Zusammenarbeit mit dem Rechenzentrum?

Dem Elektrizitätswerk selbst verbleiben noch folgende Arbeiten:

Aufgabe der notwendigen Stammdaten mittels spezieller Rapportformulare:

- Abonentennummer

- Name und Adresse des Abonenten

- Verrechnungsgrundlagen bei Zählern und Gebühren aller Art

- Mitteilung der Ableseergebnisse

- Aufgabe weiterer Einzelheiten:

- beim Abonenten: PC-Direktbelastung, Vertreter- und Betrifftvermerke

- beim Abonnement: Standort, Abnehmercode, technische Vermerke

- bei den Gebühren: Gebührenart und -besonderheit

- bei den Zählern: Einzelheiten für den kaufmännischen und technischen Dienst

- Aufgabe von Veränderungen der Stammdaten

- Ablesen der Zähler

- Zusammenstellung der monatlichen Sammelbuchungen für die Buchhaltung

- Bearbeiten der zwangsinkassoreifen Fälle

- Erledigung der nicht der EDV übertragenen Arbeiten

4. Arbeitsablauf bei der Zusammenarbeit mit einem Rechenzentrum

Übernahme

Es müssen sämtliche Angaben für Abonent, Abonnement und Verrechnungsgrundlagen sowie die technischen Angaben durch die EDV übernommen werden. Pro Werk werden individuelle Belege für diese Übernahme bereitgestellt.

Die besonderen Verarbeitungswünsche und -vorschriften, wie zum Beispiel Bearbeitung der verschiedenen Tarife, werden besprochen und im Rechenzentrum abgespeichert.

Laufender Betrieb

Nachführen des Bestandes:

Sämtliche Änderungen im Bestand werden auf entsprechend vorgesehenen Rapportblättern gemeldet. Die Nachführung erfolgt in bestimmten mit dem Werk vorgängig abgesprochenen Zeitabständen, wobei umfangreiche Prüfungen auf formelle und materielle Richtigkeit und Vollständigkeit erfolgen. Sämtliche Veränderungen werden aufgelistet. Warnungen und Meldungen dienen dem Werk zur Überprüfung bestimmter Fälle und gegebenenfalls Veranlassung der Richtigstellung.

Rechnungstellung:

Alle vollständig abgelesenen Abonnements sowie Abonnements ohne Zähler erhalten zum gemeinsam vereinbarten Termin eine vollständige, detaillierte Abrechnung des Energiekonsums und der aufgelaufenen übrigen Abgaben (z. B. Grundgebühren, Pauschalgebühren, Kehrrecht/Kanalisationsgebühren, Radio-/TV-Antenne usw.).

Teilrechnungen sind möglich. Bereitstellung der Belege für die automatische Gutschriftenerfassung durch die PTT.

Debitorenbuchhaltung:

Automatisches Verbuchen der von den PTT gemeldeten Zahlungen und Gutschriften. Fehlbuchungen sind ausgeschlossen.

Inkassoarbeiten:

Mahnungen werden durch den Computer aufgrund des Verfalldatums erstellt, ebenso Listen zwangsinkassofälliger Abonnenten. Die automatische Belastung von Mahn- und Inkassospesen auf der nächsten Abrechnung ist möglich.

Statistiken und Sonderarbeiten:

In gewissen Zeitabständen – vornehmlich Ende Geschäftsjahr – werden Statistiken aller Art erstellt. Ebenso können Sonderfälle gemäss Wunsch des einzelnen Werkes zur Überprüfung gemeldet werden. Die eichfälligen Zähler oder die kontrollpflichtigen Abonnements erscheinen auf Wunsch des Abonnenten auf entsprechend gestalteten Karteikarten.

5. Tarifgestaltung und Erhebung von Gebühren bei einer Rechenzentrumslösung

Alle Tarifarten und -kombinationen müssen ohne Friktionen gemäss Wunsch des Werkes verarbeitet werden können. Pro-Rata-Verrechnungszeiten müssen möglich sein.

Durch ein umfangreiches Testspiel, das durch das Werk bereitgestellt wird und sämtliche Fälle abdecken soll, kann durch das Werk die richtige und vollständige Erfassung der Verrechnungseinzelheiten vor der ersten Fakturierung überprüft werden. Erst nach Prüfung und festgestellter Richtigkeit und Vollständigkeit durch das Werk kann die eigentliche Produktionsaufnahme erfolgen. Das gleiche Prozedere gilt auch bei Änderungen. Dadurch bietet das Rechenzentrum dem Werk optimale Sicherheit.

Aus Rationalisierungsgründen sollten Gebühren und Abgaben für die verschiedensten Zwecke auf einer Rechnung zusammengefasst werden können. In einigen Gemeinden wurde der Einzug auch solcher Gebühren dem Elektrizitätswerk übertragen. Im Dienstleistungspaket eines Rechenzentrums sollten auch die Grundlagen für die einwandfreie Verrechnung von artfremden Gebühren und Abgaben sowie Verrechnungsmodalitäten aller Art enthalten sein. Nebst der erstmaligen Aufgabe und deren Veränderungen sollte das Werk mit keiner Arbeit direkt belastet sein! Unter «Gebühren» kann verstanden werden:

- Pauschalstrom
- Radio-/TV-Gebühren für Gemeinschaftsantenne
- Anschlussgebühren
- Kehrrechtabfuhrgebühren
- Kanalisationstaxen usw.

6. Zusammenfassung

Mit dem Kauf eines Kleincomputers kommen auch gewisse Probleme mit ins Haus. Bei einer Gegenüberstellung von Aufwand und Nutzen zwischen sogenannten Kleincomputern und der Service-Dienstleistung in einem Rechenzentrum dürfen diese Probleme nicht unbeachtet bleiben. Dabei sind auch die nicht direkt quantifizierbaren Vor- und Nachteile objektiv zu berücksichtigen.

Ein Rechenzentrum verfügt über leistungsfähige Computermaschinen modernster Technik und über die dafür notwendige Infrastruktur. Ein gutes Rechenzentrum offeriert zusammen mit einem Dienstleistungspaket auch Beratung für Organisation durch qualifiziertes Personal, das sich sowohl in den Bereichen des Fachgebietes als auch in den Bereichen der Datenverarbeitung bewährt hat.

Das Rechenzentrum nimmt dem Werk alle «Computer-Probleme» ab. Die Mitarbeiter werden von eintönigen Routinearbeiten entlastet und können sich vermehrt anderen, bisher vielleicht vernachlässigten Aufgaben zuwenden.

Das Rechenzentrum entlastet das Werk von einer ganzen Menge von Arbeiten, entlastet von der Spitzenbelastung und erledigt viele Arbeiten absolut termingerecht, genau und präzise. Mit den Problemen der EDV braucht sich das Werk nicht herumzuschlagen. Bei Personalwechsel innerhalb des Betriebes stehen die Berater des Rechenzentrums für die Einführung von neuen Mitarbeitern in die neue Arbeit zur Verfügung. Bei plötzlich auftretenden organisatorischen Fragen oder Beratungslücken (z. B. neue Tarifgestaltung) kann der Berater des Rechenzentrums aufgrund der Erfahrung aus der Zusammenarbeit mit vielen Betrieben sehr nützlich sein.

Es gibt verschiedene einschlägige Dienstleistungspakete auf dem Markt, die sehr unterschiedliche Leistungen und unterschiedlichen Komfort anbieten. Dementsprechend liegt in der Regel der Preis. Aufgrund von Referenzlisten sollte sich aber das Werk ein objektives Bild verschaffen und die Evaluation objektiv durchführen können, um dasjenige Dienstleistungspaket zu wählen, das in Preis/Leistung den individuellen Bedürfnissen und Vorstellungen am nächsten kommt. Der Kontakt mit Werken, die das in Aussicht stehende Dienstleistungspaket bereits anwenden, sollte nie unterbleiben. Dadurch können Überraschungen und Enttäuschungen ausgeklammert werden.

Adresse des Autors

H. Müller, Projektleiter in der Verwaltungsrechenzentrum AG St. Gallen, Rathaus, 9001 St. Gallen.