

# case study

Stadtwerke München @ kgs



Stadtwerke München

Die Stadtwerke München (SWM) sind eines der größten deutschen kommunalen Versorgungs- und Dienstleistungsunternehmen. Sie versorgen die Stadt München klimaschonend und zuverlässig mit Strom, Erdgas, Fernwärme und -kälte sowie Trinkwasser. Die SWM managen die Energie-, Wasser- und Telekommunikationsnetze sowie den Betrieb von 18 Hallen- und Freibädern. Die Mobilitätstochter Münchner Verkehrsgesellschaft (MVG) betreibt U-Bahn, Bus und Tram in München. Darüber hinaus entwickelt und implementiert sie neue Mobilitätsangebote. Die SWM, eine 100-prozentige Tochter der Landeshauptstadt München, haben rund 11.000 Mitarbeiter.

Mehr Informationen: [www.swm.de/unternehmen](http://www.swm.de/unternehmen)



## short version

### Ausgangssituation

Die Stadtwerke München (SWM) führen im Rahmen der Digitalisierung ihrer Mobilitätstochter (MVG) eine neue Vertriebshintergrundlösung ein. Die hierin erfassten Daten können nicht, wie die des früheren Systems, mittels ArchiveLink® archiviert werden.

### Lösung

Im Austausch mit den Archivierungsexperten der kgs stellt man fest, dass es eine Möglichkeit gibt, die neuen Vertriebsdaten im kgs Archiv zu archivieren. Dafür müssen die Dateien mit verschiedenen Metadaten ergänzt und über die CMIS-Schnittstelle in das bestehende Archivierungssystem eingepflegt werden. So ist im nächsten Schritt sowohl ein unkomplizierter Zugriff auf die vorhandenen Bestandsdaten als auch auf die des neuen Vertriebshintergrundsystems möglich.

### Ergebnis

Da die Archivierungsplattform der kgs beide Dateiformate (CMIS, ArchiveLink®) verarbeiten kann, ist den Stadtwerken ein Umzug der knapp fünf Millionen Bestandsdokumente in ein neues Archivierungssystem erspart geblieben. Wie gewohnt können die Mitarbeiter der MVG auf ihre archivierten Daten zugreifen und ihre Kunden schnell und optimal beraten.

# archiv als Single Point of Truth

## Moderne Archivierung für bestmöglichen Kundenservice

**Als die Stadtwerke München (SWM) ein neues Vertriebshintergrundsystem einführen, müssen sie ihr Archivierungskonzept neu ausrichten. Dabei zeigt sich, dass die ganzheitliche Archivierungsplattform der KGS Software GmbH viel mehr kann als nur SAP-Daten archivieren.**

„Gefühlt schon immer“ archivieren die SWM ihre Daten mit der Lösung der kgs. Als bei der Münchener Verkehrsgesellschaft (MVG), ihrem Tochterunternehmen, ein neues Vertriebshintergrundsystem eingeführt wird, kommt die Frage auf, ob die kgs Plattform auch diese Daten archivieren kann. Der Hintergrund: Das bis dato eingesetzte Vertriebs-hintergrundsystem war strukturell „SAP-nah“ und die Daten ließen sich mittels ArchiveLink® archivieren – eine Technologie, über die das neue System nicht verfügt. Weil die Stadtwerke aber die Migration der knapp fünf Millionen Dokumente in ein neues Archiv vermeiden wollen, wenden sie sich an die Expert\*innen der kgs um zu klären, unter welchen Voraussetzungen die Anbindung des neuen Systems möglich ist. Dabei wird klar: die Archivierungsplattform kann mehr als nur SAP-Daten und SAP-nahe Daten archivieren. So lassen sich mit dem CMIS-Standard auch die neuen Vertriebsdaten mit kgs speichern.



**Sebastian Dumdei, Solutions Architect at  
Stadtwerke München**

*„Egal über welchen Weg Daten und Dokumente im kgs Archiv gelandet sind, wir können sie unkompliziert, schnell und zuverlässig abrufen. Das ist hochperformant und für unsere Kommunikation mit den Kund\*innen unerlässlich.“*

### Hybride Archivierung am Single Point of Truth

Sebastian Dumdei, SWM Solutions Architect im Bereich IT-Lösungen Mobilität und verantwortlich für das Archivierungsprojekt: „Eine zentrale Anforderung war, dass unsere Kundenberater\*innen schnell und unkompliziert auf Archivdaten zugreifen können. Servicequalität steht bei uns an erster Stelle und deshalb muss es möglich sein, allen, egal ob Neu-Kund\*innen, Abonnent\*innen oder Deutschlandticket-besitzer\*innen, schnell weiterhelfen zu können. Dafür ist der sofortige Datenzugriff unerlässlich.“

Im bisherigen Vertriebssystem speicherte SAP die Referenz auf die vertrieblichen Unterlagen. Im neuen System wird eine alternative Verarbeitungs-logik zur Archivierung von vertrieblichen Dokumenten angewendet. Diese Logik optimiert die Zuordnung der Dateien zu den relevanten In-formationen durch eine strukturierte Organisa-tion. Deshalb werden die zu archivierenden Dokumente jetzt mit zusätzlichen fachlichen Metadaten, wie Kunden-, Referenz-, Vertrags-, oder Rechnungs-nummern, angereichert und über den CMIS-Standard sicher im kgs Archiv abgelegt. Doch eine Herausforderung bleibt: Das Output-Management der SWM beherrscht lediglich die ArchiveLink®-Technologie. Also sorgt kgs durch eine Zusatzprogrammierung dafür, dass diese Meta-daten auch bei ArchiveLink® übergeben werden, sodass die archivierten Dokumente ebenfalls über den CMIS-Standard auffindbar sind – damit ist der reibungslose Datenzugriff jederzeit garantiiert.



Wenn jetzt ein Kundenberater im Vertriebshintergrundsystem beispielsweise eine Kundennummer eingibt, hat er sogleich die dazugehörigen Dokumente und Vorgänge auf seinem Bildschirm und kann entsprechend Auskunft geben. Sebastian Dumdei: „Egal, ob Daten wie früher über ArchiveLink® im System gelandet sind oder heute über CMIS. Wir können sie immer schnell und unkompliziert über das kgs Archiv, unseren Single Point of Truth, abrufen.“

## Archivierungsprojekt macht Weg frei für weitere CMIS-Projekte

Mit einem kleinen Team aus fünf Personen hat Dumdei dieses Projekt im letzten Jahr umgesetzt. Heute müssen sich nur noch zwei IT-Spezialisten gelegentlich darum kümmern, dass alles läuft. Dumdei: „Es ist ein enormer Vorteil, dass wir nicht die knapp fünf Millionen Daten aus dem bestehenden Archiv migrieren mussten, sondern jetzt auch unsere neuen Daten ganz einfach im kgs Archiv ablegen können. Das hat uns viel Geld und Zeit gespart – vor dem Hintergrund, dass es sich bei den SWM um ein kommunales Unternehmen handelt, ist das sehr wichtig.“

Da die SWM außerdem zur kritischen Infrastruktur des Landes gehören, spielen Anforderungen an Archivierungsfristen, Vertraulichkeitsklauseln, Compliance-Vorgaben etc. eine große Rolle. „Weil wir ja bereits langjährige Erfahrung in der Zusammenarbeit haben, ist uns klar, dass wir mit kgs einen

**Sebastian Dumdei, Solutions Architect at Stadtwerke München**

*„Dass wir unsere knapp fünf Millionen Daten nicht auf ein neues System umziehen mussten, hat uns viel Geld, Zeit und Nerven gespart.“*

verlässlichen Partner zur Seite haben, der allen Zertifizierungs- und Compliance-Anforderungen entspricht“, sagt Solutions Architect Dumdei. So wundert es nicht, dass die Stadtwerke München ihr Engagement ausbauen wollen. Durch die erfolgreiche Umsetzung der hybriden Archivierung bei der Mobilitätstochter MVG sind andere Unternehmensbereiche auf kgs aufmerksam geworden. „Die neue CMIS-Technologie könnte als Enabler zukünftige Standardprodukte der SWM unterstützen und somit auch für weitere Projekte Anwendung finden“, vermutet Dumdei. Er ist mehr als zufrieden, dass sein Archivierungskonzept dazu beigetragen hat, dass die Servicecenter der MVG den Kund\*innen schnell und unkompliziert Auskunft geben können, zumal die Kundenberater\*innen – trotz hybrider Archivierungslandschaft – wie gewohnt weiterarbeiten können.

## Der kgs Moment

Ein gutes Gefühl hatte der Solutions Architect Sebastian Dumdei bereits zu Beginn der Zusammenarbeit. Dumdei: „Als wir in unseren kgs Workshop gestartet sind, hatten wir keine Idee, wie sich das neue Vertriebshintergrundsystem ins Archiv integrieren lassen könnte. Die kgs Mitarbeiter\*innen hatten aber nicht nur auf alle Fragen eine Antwort, sondern sogar konkrete Umsetzungsvorschläge. Ich war beeindruckt von deren Kompetenz und fand es klasse, dass man uns nichts „verkaufen“ wollte, sondern uns auf Augenhöhe beraten hat. Da wusste ich: kgs und die CMIS-Technologie sind der richtige Weg. Jetzt müssen wir nur noch mutig sein und das konsequent umsetzen.“

**Sebastian Dumdei, Solutions Architect at Stadtwerke München**

*„Von Anfang an hat uns kgs ein Gefühl von Kompetenz und Sicherheit gegeben. In kritischen Projektsituationen haben uns die Consultants zur Seite gestanden, sodass wir mutig auf die Einführung von CMIS gesetzt haben – ein Standard auf den inzwischen auch andere Unternehmensbereiche der Stadtwerke München setzen.“*



# im Einsatz\*

## tia® Content Server

Der tia® Content Server ist eine hoch performante Archivlösung, die sich nahtlos in SAP integriert und aufwendige Rollouts von Clientkomponenten überflüssig macht. Darüber hinaus verfügt der tia® Content Server auch über eine vollständige Integration zu unterschiedlichen Speicher- bzw. HSM-Lösungen und ist auf einer Vielzahl von Betriebssystemen lauffähig; vorhandene Server und Storage-Infrastruktur kann genutzt werden und zusätzliche Investitionen für die Dokumenten bzw. Daten-Archivierung sind obsolet.

## tia® CMIS

Durch die Verwendung von tia® CMIS können Unternehmen ihre CMS-Systeme integrieren, um einen nahtlosen Workflow zu gewährleisten. Dies bedeutet, dass Inhalte von einem CMS zu einem anderen ohne Probleme oder Einschränkungen transferiert werden können. tia® CMIS hilft auch bei der Reduzierung von Kosten, indem es eine einheitliche Methode für den Zugriff auf Inhalte bietet und die Notwendigkeit für teure und komplizierte Integrationslösungen minimiert. tia® CMIS stellt zudem einen unausweichlichen Schritt für die Integration von CMS-Systemen in Cloud-Computing-Umgebungen dar.

## tia® Migration

Die tia® Migrationssoftware wurde für die einfache und kontrollierte Archivmigration im SAP-Umfeld entwickelt. Es lässt sich lückenlos überwachen, ob die rechtlichen Rahmenbedingungen beim Archivwechsel eingehalten werden. Außerdem erbringt die Software den Nachweis, dass alle Objekte korrekt übertragen wurden. Die tia® Migration kann jedes SAP ArchiveLink® fähige Archiv als Quell- und Zielsystem nutzen und bereits zum Migrationsstart kann auf das neue Archiv umgeschaltet werden.

\*Auszug. Es sind weitere kgs Produktmodule im Einsatz.

# kgs

[www.kgs-software.com](http://www.kgs-software.com)

### Impressum:

KGS Software GmbH  
Gutenbergstraße  
D-63263 Neu-Isenburg

### Kontakt:

+49 6102 8128 522  
[info@kgs-software.com](mailto:info@kgs-software.com)