

Elektronischer Kundenordner - Erhöhte Auskunftsfähigkeit durch schnellen Zugriff auf revisionssicher abgelegte Dokumente



forcont[®]kunden

Der Einsatz des elektronischen Kundenordners, basierend auf den Softwareprodukten *IXOS-eCON Solution Suite* (Elektronisches Archivsystem) und **forcont factory** (DMS-Client auf Web-Basis), verschafft unseren Mitarbeitern im Kundenservice mehr Zeit für die eigentliche Arbeit mit den Kunden. Durch den einfachen und schnellen Zugriff auf relevante Kundendaten und -dokumente direkt vom Arbeitsplatz des Sachbearbeiters können heute täglich dreimal so viel Anfragen bearbeitet werden als früher auf Basis des alten Papierarchivs. Diese enorme Steigerung der Auskunftsfähigkeit trägt wesentlich zur Erhöhung der Zufriedenheit und somit zur wettbewerbsentscheidenden Bindung unserer Kunden bei.

Spiridon Tzimas, Projektleiter Elektronische Archivierung,
Organisationsentwicklung, Stadtwerke Troisdorf GmbH

Die **Stadtwerke Troisdorf GmbH** stellen als Ver- und Entsorgungsunternehmen die Grundlagen für ein funktionierendes Gemeinwesen im privaten, öffentlichen und gewerblichen Bereich. Klassische Produkte wie Energien und Wasser sind für die Kunden der Stadtwerke Troisdorf eine angenehme Selbstverständlichkeit. Der kommunale Dienstleister versorgt 75.397 Kunden mit Strom, Gas und Wasser. Insgesamt 141 Mitarbeiter stehen im Unternehmen für die Erledigungen der Serviceaufgaben zur Verfügung.



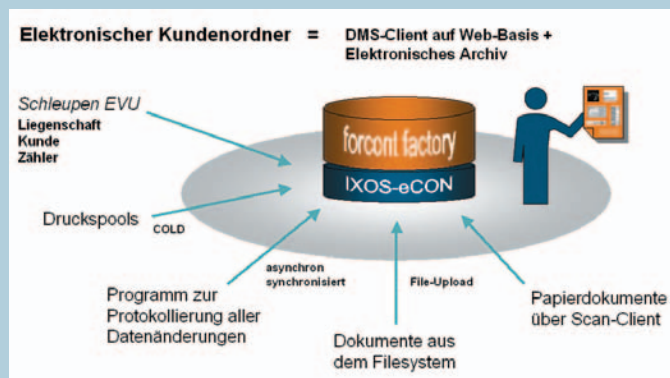
Elektronischer Kundenordner - Erhöhte Auskunftsfähigkeit durch schnellen Zugriff auf revisions-sicher abgelegte Dokumente

Im Hause der Stadtwerke Troisdorf wurde von vielen Bereichen der Bedarf an elektronischem Dokumentenhandling gemeldet. Vor allem im kundennahen Bereich des Vertriebs erschien es kaum noch möglich, künftig schnell und kundenfreundlich auf Anfragen zu reagieren, wenn kein entsprechendes System (DMS) zur Verfügung steht, das dem richtigen Mitarbeiter am richtigen Ort und zur richtigen Zeit die richtigen Informationen zum Kunden schnell bereitstellt. Hintergrund bildet eine durch die Liberalisierung des Strommarktes hervorgerufene erhöhte schriftliche Kommunikation der Kunden und Interessenten.

Um die schnelle und umfassende Auskunftsbereitschaft der Sachbearbeiter zu gewährleisten, beauftragten die Stadtwerke forcont mit der Einführung eines Dokumenten Management Systems (DMS). In einer ersten Phase des komplexen Gesamtprojektes wurde die Schaffung eines elektronischen Kundenordners zur effizienteren Bearbeitung von Kundenanfragen realisiert. Der Schwerpunkt lag hierbei auf der revisions-sicheren Ablage verschiedenartiger Dokumente (u.a. Papierdokumente, Druckscreens, Dokumente aus dem Filesystem, E-Mails) zu Objekten aus dem führenden Abrechnungssystem der Stadtwerke *Schleupen EVU* (Liegenschaft, Kunde, Zähler).



Der Vorteil der von forcont geschaffenen Lösung liegt klar auf der Hand. Früher wurden kundenbezogene Dokumente durch den Sachbearbeiter per Hand im Papierarchiv abgelegt und bei Bedarf manuell recherchiert. Die schlechte Verfügbarkeit der Dokumente sowie lange Recherchezeiten führten zur schleppenden Vorgangsbearbeitung. Dieses Problem konnte durch Einführung des elektronischen Kundenordners gelöst werden. Waren bisher lediglich 5 Zugriffe pro Mitarbeiter auf das relativ unsortierte Alt-Archiv am Tag möglich, so sind es heute mindestens 15. Die direkte Auskunftsfähigkeit, besonders im Änderungsdienst, konnte enorm gesteigert werden.



Schematische Darstellung der Dokumenten Management Lösung für die Stadtwerke Troisdorf GmbH

Die Umsetzung der Dokumenten Management Lösung erfolgte unter Einsatz der Softwareprodukte *IXOS-eCON Solution Suite* (*IXOS-eCONserver*, *IXOS-eCONtext for Applications*) für die elektronische Archivierung und *forcont factory* für die Daten- und Dokumentenintegration. Das Projekt zur ersten Phase wurde termingerecht in parallel verlaufenden Teilprojekten verwirklicht: Einführung des Archivsystems *IXOS-eCONserver*, Synchronisation des elektronischen Kundenordners mit dem führenden Abrechnungssystem *Schleupen EVU*, Archivierung ausgehender PCL-Dokumente aus *Schleupen EVU* über die externe Schnittstelle des *IXOS-eCONservers*, Installation des Web-Clients für den elektronischen Kundenordner mit *forcont factory* sowie Archivierung der Papierdokumente über *IXOS-UniversalArchiveClient*.

Bei den betroffenen Mitarbeitern stößt die Lösung auf hohe Akzeptanz. Gründe dafür sind schnelle Antwortzeiten und flexible Suchmöglichkeiten durch Objekt- und Dokumentenarten - im Gegensatz zu einer früher nur auf Liegenschaft beschränkten Zuordnung bzw. Suche, als eine Akte ggf. sogar komplett durchgesehen werden musste. Weitere positive Aspekte sind die Aktualität durch die tägliche Änderungsschnittstelle und die sichere Archivierung durch Indexvorgabe aus *Schleupen EVU*.



Elektronisch archivierte Dokumente und Daten zu einem Vorgang via *forcont factory* per Mausclick sofort verfügbar

Als Ergebnis der sehr guten Zusammenarbeit sind die nächsten Schritte bereits in Planung. So folgt in einer zweiten Projektphase die Integration der elektronisch archivierten Dokumente in den Inhouse-Workflow (*IXOS-eCONprocess*). In Phase 3 wird das Archiv mit dem *MS SharePoint Portal Server* verknüpft.

Copyright © 06/2004 forcont business technology gmbh
forcont® ist eingetragene Marke der forcont business technology gmbh. IXOS® ist eingetragene Marke der IXOS SOFTWARE AG. SAP® und R/3® sind eingetragene Marken der SAP AG. Andere Produktnamen werden nur zur Identifikation der Produkte verwendet und können eingetragene Marken der entsprechenden Hersteller sein.
Datenblatt-Nr.: SSS-factory-SWTroisdorf-DE-0604/A

forcont business technology gmbh
Nonnenstraße 39 · 04229 Leipzig
Telefon +49.(0)341.48503.0
Telefax +49.(0)341.48503.99
E-Mail office@forcont.de
Web www.forcont.de

Geschäftsstelle Berlin
Wittestraße 30L · 13509 Berlin
Telefon +49.(0)30.435573.0
Telefax +49.(0)30.435573.29
E-Mail office-berlin@forcont.de

Stadtwerke Troisdorf GmbH
Organisationsentwicklung
Spiridon Tzimas
Poststr. 105 · 53840 Troisdorf
Telefon +49.(0)2241.888.281
Telefax +49.(0)2241.888.9281

