

forcont factory liefert DVV-Mitarbeitern sämtliche Kundendaten systemübergreifend auf Knopfdruck



forcont[®]kunden

Dank der *forcont factory* Kundenakte stehen uns heute sämtliche Informationen zu einem Kunden auf Knopfdruck zur Verfügung – unabhängig davon, in welchem System diese entstanden sind. Die Einführung der archivbasierten Kundenakte führt zu deutlichen Einsparungen. Kalkuliert man nur zwei Minuten Zeit für die Ablage eines Dokuments, sind das bei rund 90.000 eingescannten Unterlagen seit der Einführung der Kundenakte im Juli 2007 ca. 3.000 Stunden Ablageaufwand. Von der Zeit, die man in der Vergangenheit mit Suchen verbracht hat, ganz zu schweigen. Diese können unsere Mitarbeiter jetzt mit sinnvollen Aufgaben verbringen.

Mathias Brüning, IT-Leiter,
Dessauer Versorgungs- und Verkehrsgesellschaft mbH
(DVV-Stadtwerke)

Die **DVV**-Stadtwerke wurden im Jahr 1991 gegründet und sind eine hundertprozentige Gesellschaft der Stadt Dessau. Die Stadtwerke Dessau sind ein Universaldienstleister für Gas, Strom, Fernwärme, Wasser, Abwasser sowie Verkehr, der sich den Anforderungen des Marktes und den Wünschen der Kunden stellt, gleichzeitig aber äußerst wirtschaftlich agieren muss, um den Haushalt der Stadt nicht unnötig zu belasten. (www.dvv-dessau.de)



forcont factory liefert DVV-Mitarbeitern sämtliche Kundendaten systemübergreifend auf Knopfdruck

Ausgangssituation: Aufwendige Informationsbeschaffung in verteilten Systemen

Seit Einführung von SAP IS-U – der Branchenlösung für den Versorgerbereich, die für eine integrierte Abbildung der versorgungsspezifischen Prozesse sorgt – liegen bei den Stadtwerken Dessau die Daten aller aktiven Kunden im SAP-System und können auch aus dem SAP Customer Interaction Center (CIC) abgerufen werden.

Trotzdem standen den Mitarbeitern in den kundenorientierten Prozessen nicht alle Informationen zur Verfügung, die diese zur Bearbeitung von Anfragen benötigten. Ausgehende SAP IS-U-Dokumente sowie der gesamte Posteingang – elektronisch und auch in Papierform – wurden in individuellen Ordnern der Mitarbeiter und in Archiven abgelegt.



Abbildung: DVV - ein starker Partner für die Region (www.dvv-dessau.de)

Historische Kundendaten lagen nur im früheren Abrechnungssystem EAS vor und weitere Informationen über die Kunden waren nur in Drittsystemen zu finden.

Das zog für die Mitarbeiter der DVV erhebliche Nachteile nach sich. Kundenbezogene Dokumente konnten teilweise nur sehr mühsam recherchiert werden. Der Ablageaufwand war enorm hoch. Viele Kundenanfragen ließen sich häufig nicht sofort am Telefon beantworten, sondern erforderten zeitaufwendiges Suchen in mehreren Systemen bzw. diversen Archiven.

Das war umständlich, teuer und erschwerte vor allem einen reibungslosen Kundenservice.



Abbildung: Daten und Dokumente jederzeit direkt mit der Kundenakte verfügbar

Zur Lösung dieser Probleme entschieden sich die Stadtwerke für die Realisierung einer Kundenakte auf Basis der Software *forcont factory* mit Livelink (früher IXOS) als zugrunde liegendem Archiv. Dabei kann die Kundenakte sowohl aus dem SAP CIC als auch aus einem Web-Browser aufgerufen werden.

Zentralisierung des Zugriffs auf Kundeninformationen

Hat ein DVV-Mitarbeiter heute einen Kunden am Telefon, steht ihm dessen komplette Dokumentenhistorie in der Kundenakte zeitnah im logischen Zusammenhang, vollständig, nachvollziehbar und online zur Verfügung – völlig gleichgültig, in welchem Abrechnungssystem und zu welchem Zeitpunkt die Daten angefallen sind.

Die elektronische Akte ermöglicht den schnellen Zugriff auf alle kundenbezogenen Daten dank hierarchischer Strukturierung der Dokumente, umfassender Recherchefunktionalität, problemlosem Hinzufügen von Papierdokumenten und übersichtlicher Arbeitsoberfläche für den Anwender.

Kosteneinsparungen und verbesserter Kundenservice

Bei den Stadtwerken Dessau wird die Kundenakte in allen kundenorientierten Prozessen wie bspw. Kundenservice, Verkaufsabrechnung, Vertrieb oder Buchhaltung genutzt – unabhängig davon, ob diese über einen eigenen SAP-User verfügen. So hat das Unternehmen zusätzlich einiges an Lizenzkosten eingespart.

Hauptvorteil der Lösung: Erhöhte Auskunftsfähigkeit, schnellere Bearbeitung von Anfragen bei geringeren Kosten – die meisten Anfragen lassen sich direkt beim ersten Telefonat klären, d. h. besserer Kundenservice und damit zufriedenerer Kunden.

Copyright © 11/2007 forcont business technology gmbh
forcont® ist eingetragene Marke der forcont business technology gmbh. IXOS® ist eingetragene Marke der IXOS SOFTWARE AG (Open Text Corporation). NetApp® ist eingetragene Marke von Network Appliance Inc. in den USA und anderen Ländern. SAP® ist eingetragene Marke der SAP AG. Andere Produktnamen werden nur zur Identifikation der Produkte verwendet und können eingetragene Marken der entsprechenden Hersteller sein.
Datenblatt-Nr.: SSS-factory-DVV-DE-1107/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
www.forcont.de

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

Dessauer Versorgungs- und

Verkehrsgesellschaft mbH
Albrechtstraße 48 · 06844 Dessau
Telefon +49.(0)340.899.1081
Telefax +49.(0)340.899.1095
www.dvv-dessau.de

