

Mehr Transparenz und Effektivität mit IXOS-ARCHIVE für SAP R/3

Der Abrechnungsservice für Versorgungsunternehmen ist das Geschäft der B/A/S - Berliner Abrechnungs- und Servicegesellschaft mbH, mit Sitz in Berlin. Sie wurde 1999 als Tochter der Berliner GASAG und der A/V/E, Halle (Saale), gegründet. Mehr als 300 Mitarbeiter erbringen für die Mandanten der B/A/S Dienstleistungen für die Verbrauchsabrechnung für ca. 750.000 Kunden sowie ca. 3 Millionen abzulesender Zähler.



"Die forcont business technology gmbh hat bei der B/A/S innerhalb sehr kurzer Zeit eine umfassende IXOS-ARCHIVE-Lösung eingeführt, mit der alle kundenrelevanten Dokumente ständig auf Knopfdruck verfügbar sind. Dadurch konnten wir nicht nur unsere Effektivität steigern, sondern auch die Abläufe in der Verbrauchsabrechnung wesentlich einfacher und übersichtlicher gestalten und so eine hohe Qualität für jede Abrechnung garantieren."

Michael Woelki,
Geschäftsführer, B/A/S

Mehr Transparenz und Effektivität mit IXOS-ARCHIVE für SAP R/3

Eine Lösung der forcont business technology gmbh für die B/A/S

Neue Qualität der Verbrauchsabrechnung

Im Juli 1999 entschloss sich die Berliner Gaswerke AG (GASAG), einer der europaweit größten kommunalen Gasversorger, das Abrechnungsgeschäft einschließlich der telefonischen Kundenbetreuung an die Berliner Abrechnungs- und Servicegesellschaft für Ver- und Entsorgung mbH (B/A/S) zu übertragen. Zur Optimierung der Verbrauchsabrechnung führte die B/A/S die SAP-Branchenlösung Industry Solutions Utilities (IS-U) ein und ist seit August 2000 als SAP-Referenzkunde mit etwa 750.000 Zählern der größte produktive Anwender des SAP-Moduls IS-U/CCS (Customer Care and Service) in Europa.

Prozesstransparenz und erstklassige Auskunftsfähigkeit mit IXOS-ARCHIVE

Gleichzeitig mit der Einführung von IS-U stellte sich bei der B/A/S die Frage nach einem flexiblen Archivsystem, welches ein- und ausgehende Dokumente revisionssicher ablegen und darüber hinaus jedem Mitarbeiter der telefonischen Kundenberatung einen ständigen Zugriff auf die originalen Kundendokumente ermöglichen würde.

Das inzwischen weltweit führende Archivierungssystem IXOS-ARCHIVE für SAP R/3 erfüllte diese Anforderungen optimal, so dass sich die B/A/S für das Projektangebot der forcont business technology gmbh entschied. Nach der Beratungsphase und der Umsetzung des Pflichtenheftes ging das System termingerech zur IS-U-Produktivsetzung in Betrieb.

Alle an die Kunden über ein Output-Management-System verschickten Rechnungen werden automatisch archiviert und dem richtigen Rechnungsbeleg im IS-U zugeordnet. Kundenanschriften, bei denen die Archivierung mit Unterschrift notwendig ist, werden zentral gescannt und über "Späte Archivierung mit Barcode" erfasst. Die Recherchefunktionen sind in die R/3-Lösung IS-U nahtlos integriert. Ob Änderungen zum Kundenvertrag, Rechnungen oder Informationsschreiben - mit IXOS-ARCHIVE für SAP R/3 sind die Mitarbeiter des B/A/S Call-Centers jederzeit in der Lage, sich alle kundenrelevanten Dokumente schnell, übersichtlich und originalgetreu am Bildschirm anzeigen zu lassen. Für die Zukunft plant die B/A/S auch die Einführung des Szenarios "Frühes Archivieren", mit dem sich für den Abrechnungsprozess weitere

Möglichkeiten für die Verkürzung von Durchlaufzeiten, der Auskunftsfähigkeit zum Prozessstatus und damit der Qualitätssicherung ergeben.

Reibungslose Migration vorhandener Datenbestände

Als die Berater der forcont business technology gmbh das Archivsystem der IXOS SOFTWARE AG bei der B/A/S einführen, waren weitere Anforderungen zu berücksichtigen: Die reibungslose Einbindung von Daten aus bestehenden Altsystemen und die Rechtssicherheit der abgelegten Dokumente.

Die Schnittstelle des Archivservers konzipierten die Berater der forcont business technology gmbh so, dass die zu archivierenden Dokumente erst dann im IXOS-ARCHIVE abgelegt werden, nachdem die Rohdaten der Rechnung aus dem RDI-Interface des IS-U mit den Formatierungsanweisungen der Druckstrassensoftware versehen wurden. Dadurch wird sichergestellt, dass die im IXOS-ARCHIVE abgelegten Dokumente stets dem gedruckten Original entsprechen und somit einen rechtssicheren Status erlangen.

IXOS-ARCHIVE diene darüberhinaus als Migrationspfad für die Übernahme von Daten aus Altsystemen, auf die jetzt direkt aus dem IS-U heraus zugegriffen werden kann.

Der IT-Service für das IS-U-System wird von der "Berlindat Gesellschaft für Informationsverarbeitung und Systemtechnik mbH" gewährleistet, die auch die Verantwortung für den Betrieb der von forcont installierten Archiv-Server übernahm.

Gestiegene Kundenzufriedenheit dank IXOS-ARCHIVE

Die IXOS-ARCHIVE Lösung von der forcont business technology gmbh hat bei der B/A/S alle gestellten Anforderungen erfüllt. Das neue System vereinfacht und beschleunigt den Zugriff auf alle kundenrelevanten Dokumente und ermöglicht diesen permanent von jedem SAP R/3-Arbeitsplatz. Dadurch hat sich nicht nur die Effektivität und Auskunftsfähigkeit gegenüber den Kunden der Auftraggeber der B/A/S wesentlich verbessert, auch die Kundenzufriedenheit wurde merklich gesteigert. Bei der B/A/S trägt IXOS-ARCHIVE wesentlich dazu bei, dienstleistungsbezogene Arbeitsabläufe effektiver, einfacher und transparenter zu gestalten.

Auf einen Blick

Plattform:
IXOS-ARCHIVE 4.0
Windows NT
Scanner FUJITSU
M3097G
Jukebox
WORM HP SureStore
150 User

Szenarien:
Frühes Archivieren
Spätes Archivieren mit
Barcode

Besonderheiten
IS-U Anbindung
RDI-Interface für
Massendruckdaten

IXOS-ARCHIVE ist in-
zwischen unter der
Bezeichnung **IXOS-
eCONtext** for SAP ein
Bestandteil der IXOS-
eCON Solution Suite.

Copyright © 3/2001 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.

forcont business technology gmbh
Nonnenstraße 39 · 04229 Leipzig
Telefon +49.(0)341.48503.0
Telefax +49.(0)341.48503.99
Email office@forcont.de

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