

DMSFACTORY Archiv-Lösung für die Archivierung von SAP R/3® Daten und Dokumenten

Schneller Zugriff auf 35.000 Kundendaten

(Rödermark) Durch den Einsatz von Workflow und DMS machen sich kommunale Energieversorgungsunternehmen fit für den Wettbewerb. Bei den Stadtwerken Bad Kreuznach sorgt eine Lösung der DMSFACTORY für höchstmögliche Effizienz der Arbeitsabläufe. Seit seiner Einführung wurde das DMS quer durch alle Abteilungen kontinuierlich ausgebaut und dabei unter anderem in die SAP R/3®-Lösung des Dienstleistungspartners prego services GmbH integriert. Zum Einsatz kommt eine integrierte Benutzeroberfläche der DMSFACTORY GmbH, die das bereits vorhandene DMS hervorragend ergänzt.

Bisher verwalteten die Stadtwerke GmbH Bad Kreuznach ihre Kundenunterlagen durchgehend in Papierform. Eine schnelle Bearbeitung von Anfragen wurde unter diesen Bedingungen immer schwieriger. Um seinen Kundenservice zu verbessern, entschied sich das Unternehmen daher zur Einführung eines DMS: Ineffiziente Arbeitsabläufe sollten durch die schnelle Verfügbarkeit von Informationen - dort, wo sie gebraucht werden - beseitigt und damit Kosten gesenkt werden. Auch galt es, ein weiteres Aufblähen des bestehenden Papierarchivs zu verhindern.

Die Spezialisten der DMSFACTORY richteten zunächst drei Archive für die Bereiche Vertrieb/Abrechnung, kaufmännisch-technische Abteilungsdirektoren sowie Öffentlichkeitsarbeit ein. „Im Bereich der Kundenakten fallen bei uns rd. 70% des gesamten Schriftgutaufkommens an“, erklärt Dietmar Canis, Geschäftsführer der Stadtwerke GmbH Bad Kreuznach. Aufgrund seiner Einfachheit, Robustheit sowie der beliebig skalierbaren Anzahl an Clients entschieden sich die Stadtwerke für die Lösung der DMSFACTORY. Nach entsprechender Schulung waren die Administratoren der Bad Kreuznacher Stadtwerke schnell in der Lage, mit den System-Tools eigenständig weitere Archive einzurichten.

Im Vertrieb, der Abrechnung und im Kundenzentrum haben die Mitarbeiter/innen jetzt in sieben Unterarchiven schnellen Zugriff auf die Daten von 35.000 Kunden. Ob An- und Abmeldungen, Rechnungen oder sonstiger Schriftwechsel - alle Dokumente zu einem Kunden sind in der jeweiligen Kundenakte gebündelt und in Sekundenschnelle verfügbar. „Dadurch können wir Anfragen sofort bearbeiten und

müssen nicht mehr mit Wartezeiten vertrösten“, so eine Mitarbeiterin im Kundenzentrum. Wichtig war den Stadtwerken auch die gebündelte Bereitstellung sämtlicher Personalunterlagen im elektronischen Archiv der Personalabteilung. Geplant und eingerichtet wurde das Personalarchiv durch die System-Administratoren. Scan- und Indexierungsarbeiten erledigen Mitarbeiter/innen der Personalabteilung an einem separaten Erfassungsplatz. Über spezielle Benutzerrechte ist ein unberechtigter Zugriff ausgeschlossen.



„Auch ein kommunales Unternehmen wie die Stadtwerke Bad Kreuznach muss sich dem Wettbewerb stellen – die Lösungen der DMSFACTORY sind für uns das ideale Werkzeug: Durch den sofortigen Zugriff auf Kundeninformationen können wir Anfragen aller Art umgehend bearbeiten und die Wartezeiten der Bürger haben sich minimiert.“
Dietmar Canis, Geschäftsführer der Stadtwerke GmbH Bad Kreuznach

Case Study

DMSFACTORY
Gesellschaft für integrierte
Dokumenten-Management-
Systeme mbH

Paul-Ehrlich-Straße 24
D-63322 Rödermark
Tel.: +49 6074 86546-0
Fax: +49 6074 86546-29

Amtsgericht Offenbach
HRB 33583
USt-Id-Nr.: DE174556011

Geschäftsführer:
Manfred Forst
info.dms@dmsfactory.com
www.dmsfactory.com

Ein wichtiger Meilenstein im Projekt war die Anbindung an SAP R/3®. Durch die SAP®-Integration werden die aus dem SAP®-System erzeugten Dokumente direkt und automatisch in das DMS übernommen. Der DMSFACTORY Client kommt dabei an über 60 SAP®-Arbeitsplätzen zum Einsatz. Buchungssätze aus SAP/FI®, Kontoauszüge und ISU-Daten werden aus SAP® zugeliefert, vom DMSFACTORY DokumentKonverter – einer „Service Unit“ aus dem DMSFACTORY ToolSet – konvertiert und anschließend über den DMSFACTORY BulkPipeliner, einem Tool zur Übernahme großer Dokument- und Datenmengen, im Archiv abgelegt. Mittlerweile verwalten und archivieren die Mitarbeiter/innen der Stadtwerke GmbH Bad Kreuznach in 15 Archivbereichen ihre Dokumente mit der DMSFACTORY Archiv-Lösung, insgesamt 13 Scanplätze stehen für die Digitalisierung von Papierdokumenten zur Verfügung. Der Ausbau schreitet unterdessen stetig voran.

So wurde ein weiteres DMS-Projekt zur Archivierung großformatiger gescannter (Farb)-Pläne in den Bereichen Plan-Archiv und Anlagen-/Projektakten realisiert. Hier kommt die Software LuraDocument JPM der LuraTech® GmbH zum Einsatz, mit der sich farbig gescannte Dokumente komprimieren lassen, die sowohl bitonale Elemente wie Text oder technische Zeichnungen als auch Bilder enthalten. DMSFACTORY bietet für LuraDocument JPM eine entsprechende Schnittstelle und hat den LuraTech®-Viewer in ihre Lösung integriert. Das JPMFormat ermöglicht im Gegensatz zu herkömmlichen Formaten wie JPG eine detailgetreue, nahezu verlustlose Darstellung auch größter Zeichnungen. Die abgespeicherten, hochkomprimierten Leitungs- und Gebäudepläne lassen sich nun aus dem Archiv heraus äußerst schnell laden und anzeigen, ein komfortables Echt-zeit-Scrolling ist möglich.

Auch zur E-Mail-Archivierung setzen die Bad Kreuznacher Stadtwerke auf die innovative Technologie der DMSFACTORY. Der Einsatz von DMSFACTORY ExchangeConnect entlastet den Exchange Server und sichert die E-Mails kostengünstig im DMS. Weitere realisierte Szenarien sind die Erweiterung des bestehenden Systems um ein Modul zur Konvertierung von Word- und Excel-Dateien in das TIF-Format inklusive Volltext-Indizierung und –recherche

sowie die Integration vom DMSFACTORY Archiv in das Zählerverwaltungs-System der Stadtwerke. Die dort produzierten Turnuswechsel-Dokumente werden dabei nun automatisch indiziert, um weitere Indexdaten ergänzt und im Archiv „Kundenakten“ abgelegt.

Die analoge Umsetzung der in SAP® vollzogenen Trennung der Zugriffsberechtigungen in das elektronische Archivsystem im Rahmen des informatorischen Unbundlings war eine weitere Herausforderung, die erfolgreich gelöst wurde.



Im Glaskasten – dem Kundenzentrum der Stadtwerke GmbH Bad Kreuznach - arbeiten Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter jetzt effizienter durch automatisierte Posteingangsverarbeitung.

Im zweiten Quartal wird mit der automatisierten Posteingangsverarbeitung begonnen – ein Thema, welches der Geschäftsleitung besonders am Herzen lag. Die Experten der DMSFACTORY installieren hierfür im zentralen Posteingang der Stadtwerke eine Document Capture-Lösung. Dietmar Canis: „Zur Beschleunigung des Postlaufs und Optimierung der Arbeitsabläufe wird in einer ersten Ausbaustufe zunächst das Kundenzentrum „Glaskasten“ über die Document Capture-Lösung mit der digitalisierten Eingangspost bedient. In folgenden Ausbaustufen wird nach und nach die gesamte eingehende Korrespondenz mit der neuen Lösung erfasst, nach Inhalt und Layout klassifiziert, die Dokument-Inhalte automatisch extrahiert und die Dokumente anschließend automatisch an die zuständigen Mitarbeiter/innen weitergeleitet. Was wir dadurch an Zeit gewinnen, ist enorm.“

In Stichworten:

- » Stadtwerke GmbH Bad Kreuznach setzen auf Archiv- und DMS-Lösung der DMSFACTORY
- » Schneller Zugriff auf 35.000 Kundendaten
- » Gebündelte Bereitstellung aller Personalunterlagen
- » SAP R/3® Archivierung
- » Informationen werden gezielt bereitgestellt
- » Massive Erhöhung der Bearbeitungsgeschwindigkeit und –qualität
- » Einfache Implementierung und schneller Ausbau im gesamten Unternehmen
- » Durch automatisierte Backupverfahren sind Daten und Informationen vor Verlust gesichert

Über die Stadtwerke GmbH Bad Kreuznach

Die Stadtwerke Bad Kreuznach liefern Strom, Gas und Wasser an rund 60.000 Einwohner und etliche Betriebe in Bad Kreuznach sowie in die umliegenden Ortschaften und rheinhessische Gemeinden. Nach der Umstrukturierung und nun mit jeweils 24,5-prozentiger Fremdbeteiligung durch die RWE Energie AG und die Saar Ferngas AG haben die Stadtwerke die Wünsche, Bedürfnisse und Anforderungen ihrer Kunden in den Mittelpunkt gestellt - mit hoher Leistungsbereitschaft, konkurrenzfähigen Preisen und bestens ausgebildeten Fachleuten.

www.stadtwerke-kh.de

Über DMSFACTORY:

DMSFACTORY ist ein IT-Lösungsdienstleister für das Gebiet Geschäftsprozessmanagement mit den Schwerpunkten Document Capture, Business Process Management (BPM), Dokumenten-Management (DMS) und Archivierung. Das Portfolio ist branchenneutral und richtet sich an nationale und internationale Unternehmen.

Ansprechpartner: Jörg Eckhard.

Mehr Informationen unter: www.dmsfactory.com