



SUCCESS STORY

Unterstützung der Städtischen Werke AG
Einführung einer Kundenakte auf Basis von
SAP® Records Management

„Durch die Prozessverbesserung auf Basis von SAP® Business Workflow und SAP® Records Management, sowie die damit verbundenen Zeiteinsparungen bei Verwaltungsabläufen, haben die Kundenmitarbeiter mehr Zeit für die individuelle Kundenbetreuung.“

Guido W. Stass

Summary

Die Kombination von SAP® Business Workflow und SAP® Records Management ermöglicht wesentliche Prozessoptimierungen. So wurden neben der Optimierung des Prozesses des Dokumenteneingangs auch die Prozesse der Verwaltung, Ablage und der Suche wesentlich beschleunigt.

Key Challenges

- Abbildung einer Sicht auf alle Kundeninformationen
- Integration der Systeme, die Kundeninformationen enthalten
- Ablage von E-Mails via Drag und Drop in SAP®

Key Benefits

- Eine Sicht auf alle Geschäftspartner und relevanten Daten
- Klare Strukturierung der Kundeninformationen
- Reduktion der Prozesskosten
- Reduzierung der Recherche-Zeiten

Zielsetzung des Projektes

Im Hinblick auf eine umfassende Sicht auf alle relevanten Informationen zu Geschäftspartnern und IS-U Vertragskonten - wie bspw. SAP®-Belege, Archiv- und Office-Dokumente - wurde angestrebt eine vollständige Bearbeitung mit SAP-Funktionen zu ermöglichen. Bisher administrierte man die jeweiligen Informationen zu Geschäftspartnern und Vertragskonten in unterschiedlichen SAP® Transaktionen. Die Dokumente zu den Geschäftspartnern waren zum Teil nicht mit den SAP® Informationsobjekten verknüpft und wurden mit keinen SAP®-Applikationen verwaltet. Neben der Zielsetzung, eine umfassende Sicht auf Geschäftspartner zu ermöglichen, war es ein weiteres Ziel gewesen, die Prozesse im Rahmen der Dokumentenverwaltung zu optimieren. Parallel zu den klassischen papierbasierten Dokumenten, die in einem entsprechendem SCAN-Vorgang digitalisiert und abgelegt werden, sollte die Verarbeitung der elektronischen Dokumente wie beispielsweise E-Mails auch in SAP® erfolgen. Für die geordnete Ablage werden dem Anwender entsprechende Ordnungsbegriffe zur Verfügung gestellt. Durch den Einsatz nur einer Applikation auf Basis von SAP® sollte der Mitarbeiter entlastet werden und zudem die Möglichkeit erhalten, alle Informationen zu einem Geschäftspartner umfassend zu verwalten. Dadurch sollte das Projektziel der Prozessoptimierung erreicht werden. In diesem Zusammenhang ist es möglich die Zeiten für die Ablage von Informationen, sowie Recherche auf ein Minimum zu reduzieren. Durch die Reduktion der Ablage- und Recherchezeiten haben die Mitarbeiter mehr Zeit für die Kommunikation und Interaktion mit Geschäftspartnern.

CTI Lösung

Für die Umsetzung der definierten Projektziele wurde als technologische Basis SAP® Records Management verwendet. Die Ordnungsbegriffe

sind in zwei unterschiedlichen Aktenmodellen abgebildet. So wurde ein Modell für die Struktur der Geschäftspartnerinformationen genutzt und ein Aktenmodell für die Ablage der Informationen zu einem Vertragskonto erstellt. Hierbei stehen die beiden Aktenmodelle untereinander in Bezug. In diesem Fall kann eine Akte zu einem Geschäftspartner nicht nur dessen Dokumente verwalten, sondern beinhaltet auch eine Verknüpfung zu den Vertragskontenakten, die zu einem Geschäftspartner gehören. Für die umfassende und schnelle Sicht auf einen Geschäftspartner, dessen Vertragskonten und die entsprechenden Informationsobjekte ist eine Navigation zu den Akten durch eine bestimmte Funktion in den Kontextmenüs des SAP® CIC (Customer Interaction Center) hinzugefügt. So bestehen für den Anwender die Möglichkeiten direkt zu der Akte Geschäftspartner zu springen und von dort aus zu einem seiner Vertragskontenakten oder auch direkt aus dem SAP® CIC in eine der Vertragsakten des Geschäftspartners zu gelangen.

Hinsichtlich der Prozessoptimierung wurde der SAP® Business Workflow eingesetzt. Im Rahmen der eingehenden papierbasierten Dokumente werden diese kategorisiert und einem SCAN-Vorgang unterzogen. Je nach Kategorie werden die entsprechenden SAP® Business Workflow gestartet, die die jeweiligen Sachbearbeiter informieren und bereits kategorieabhängige Entscheidungsalternativen präsentieren. Zudem können, je nach Anwenderentscheidung, die sich im Workflow befindlichen Dokumente automatisiert in den jeweiligen Akten abgelegt werden. Des Weiteren kam auch die CTI RM Office Integration zum Einsatz. Hierdurch erhält der Mitarbeiter die Möglichkeit, u. a. E-Mails und Dateien in den Akten abzulegen. Bei dieser Anwendung ist besonders zu beachten, dass diese Ablage ohne Interaktion mit der SAP® Oberfläche erfolgt. Die Berechtigungen des jeweiligen Anwenders auf die Akten kommen damit zum Tragen. Neben der

Erstellung der Aktenmodelle und der Implementierung der Prozesse wurde eine Migration der bestehenden Informationsobjekte durchgeführt. Für die rund 200.000 Geschäftspartner wurden die jeweiligen Akten angelegt. In diesem Zusammenhang sind auch die Akten für die 500.000 Vertragskonten automatisiert erstellt. Im zweiten Migrationsschritt wurden Vertragskontenakten mit den jeweiligen Akten des Geschäftspartners verknüpft. Im dritten Migrationsschritt wurden die 2 Mio. Dokumente, die bereits im Archiv abgelegt waren, mit den einzelnen Akten verknüpft.

Kundennutzen

Der Kunde hat nun die Möglichkeit, schnell einen Überblick über einen Geschäftspartner und dessen Vertragskonten mit allen Dokumenten zu erhalten und dies aus einer Applikation heraus. Mittels der Digitalisierung der eingehenden Post, der Workflow-Unterstützung und der Zuordnung der Sachbearbeiter kann der zuständige Sachbearbeiter schneller auf Geschäftspartnerschreiben reagieren. Durch die Integration der elektronischen Akten in das CIC (Customer Interaction Center) sowie in die generischen Dienste zum Objekt ist der Sachbearbeiter in der Lage, aus seiner gewohnten Arbeitsumgebung im SAP® IS-U System die Akten zu öffnen. Somit hat der Mitarbeiter im Rahmen eines Telefonats mit einem Geschäftspartner die Möglichkeit sich umfassende Informationen anzeigen zu lassen, ohne dass er in mehreren unterschiedlichen Systemen die Informationen beschaffen muss. Dadurch wird die Qualität hinsichtlich Auskunft und Steuerung des Geschäftspartners wesentlich verbessert. Zusätzlich sollten durch die Digitalisierung der Dokumente und die elektronische Ablage von E-Mails sowie das Versenden der Informationen auf elektronischem Wege die Papier- und Portokosten deutlich gesenkt werden.

Wissen, Erfahrung und Einsatzbereitschaft für pragmatische Lösungen

CTI - CONSULTING TEAM FOR INNOVATION



Hauptsitz Kassel

CTI CONSULTING AG
Wilhelmsstraße 2a
D-34117 Kassel
Tel.: +49 5 61 9 42 72 -0
Fax: +49 5 61 9 42 72 -50
info@cti-consulting.de
www.cti-consulting.de

Niederlassung Walldorf

CTI CONSULTING AG
Altrottstraße 31
D-69190 Walldorf
Tel.: +49 6227 73350 - 0
Fax: +49 6227 73350 - 9
info@cti-consulting.de
www.cti-consulting.de

Niederlassung Hamburg

CTI CONSULTING AG
Beim Strohause 31
D-20097 Hamburg
Tel.: +49 40 2093 3635 - 0
Fax: +49 40 2093 3635 - 9
info@cti-consulting.de
www.cti-consulting.de

Hauptsitz Atlanta (USA)

CTI CONSULTING Corp.
100 Milton Park, Suite 350
30,000 Mill Creek Avenue
Alpharetta GA 30022
Tel.: +1 772905 2459
info@cti-consulting.us
www.cti-consulting.us

SAP Services™ Partner

IDS Scheer® Partner

TDS® Business Partner

Zertifiziert nach
DIN EN ISO 9001:2000

Mitglied im Bundesverband
Deutscher Unternehmensberater e.V.

