

Kabel BW verbessert Servicequalität durch digitale Kundenakte

Im Rahmen der Einführung eines unternehmensweiten Enterprise Content Management Systems (ECM) wurde Herr Thomas Zarski, Zarski DPM, für den Zeitraum von Januar 2006 bis März 2008 mit der Vorauswahl der in Frage kommenden Systeme und Integratoren, sowie mit der anschließenden Umsetzung des Projektes beauftragt. Ausschlaggebend für die Beauftragung waren das Know-how über ECM-Systeme und seine Projektmanagement-Erfahrung bei deren Einführung.

Kabel BW ist Baden-Württembergs wachstumsstarker, innovativer Anbieter für schnelles Internet, Telefon und TV (Triple Play). Mit 2,4 Millionen Kunden ist Kabel BW heute einer der größten Kabelnetzbetreiber Europas und in jedem zweiten Haushalt in Baden-Württemberg vertreten.



Die Herausforderung

Mit technischer Kompetenz sowie attraktiven und innovativen Produkten und Dienstleistungen will Kabel BW als verantwortungsvoll handelnder Partner von Endverbrauchern, Geschäftskunden und Kommunen das Angebot an Kabelfernsehen, Internet und Telefon („triple play“) in Baden-Württemberg aktiv ausbauen und optimieren. Dabei sieht das Unternehmen in der Kundenbetreuung und der Kundenbindung eine Kernaufgabe.

Durchschnittlich hat Kabel BW täglich rund 20.000 Kundenkontakte zu verwalten – per Telefon, Fax, Email und Briefverkehr. Dazu gehören Services wie beispielsweise die Beauftragung neuer Produkte, Tarifwechsel, die Zuweisung von Rufnummern, Rufumleitungen, Störungsannahme und und und...

Um mehr Transparenz zu erreichen und das angestrebte Wachstum in den Geschäftsbereichen jährlich bewältigen zu können, entschloss sich das Unternehmen, seine Geschäfts- und Dokumentenbearbeitungsprozesse neu auszurichten. In der Vergangenheit nutzte Kabel BW rudimentäre Funktionen eines bestehenden DMS eines Callcenter-Partners. Daneben waren die Mitarbeiter auf zeitaufwändige Prozesse in manuellen Ablagesystemen angewiesen.

So blieb es nicht aus, dass die Antwortzeiten der Kundenanliegen mit dem Angebot an neuen Produkten und Dienstleistungen mitwuchsen.

Kabel BW handelte schnell. Gefragt war eine revisionssichere Archivierungs-, Speicher- und Backup-Lösung, die den Compliance-Anforderungen entspricht und damit die Authentizität und Datensicherheit aller Dokumente sicherstellt. Daneben sollte eine flexible Workflow-Lösung alle kunden- und produktnahen Prozesse im Zusammenspiel mit der Kundenplattform

unterstützen - und das unter der Einbindung externer Dienstleister (Call-Center) an verschiedenen geographischen Standorten in Deutschland.

Das Projekt

Anfang Januar 2006 wurde Thomas Zarski, Zarski DPM mit der Gesamtleitung dieses anspruchsvollen Projektes beauftragt. Projektziel war die schriftliche und telefonische Auskunftsfähigkeit gegenüber den Kunden zu verbessern und die Prozessdurchlaufzeiten zu verkürzen. Das Projekt wurde auf den Namen KaSa („Kabel BW optimiert dokumentenorientierte Sachbearbeitung“) getauft.

Im Rahmen der Lösungsevaluierung wurden verschiedene Anbieter von d.velop, IBM FileNet, OpenText und SAP angeschrieben. In einer qualitativ hochwertigen Ausschreibung konnte sich der Lösungsvorschlag auf Basis von IBM FileNet P8 gegenüber den Mitbewerbern durchsetzen. Ausschlaggebend waren die hohe Flexibilität, die hohe Integrationsfähigkeit des Lösungsentwurfes in die bestehende IT-Architektur, sowie die kurzfristige Verfügbarkeit von Ressourcen.

Bei der Implementierung fiel die Entscheidung auf einen evolutionären Ansatz. Gemeinsam mit den Anwendern der Kabel BW durchlief die Entwicklung mehrere Zyklen des Designs und der Varianten von Prototypen. Dies erlaubte bereits in einer frühen Projektphase konkrete Vorstellungen über das Zielsystem und bot außerdem die Möglichkeit, früh Änderungswünsche der Anwender zu berücksichtigen. Dies war wichtig, um die Akzeptanz der neuen Lösung durch die Anwender bereits mit Projektstart sicher zu stellen. Auf diese Weise entstand eine innovative und schlanke Workflow-Lösungen mit starker Anwender- und Kundenorientierung.

Im Oktober 2006 ging die erste Projektphase im Produktbereich Kabel Internet erfolgreich live. Hier unterstützt und steuert die Lösung die wertschöpfendsten Geschäftsprozesse wie Auftrag, Widerruf, Kündigung und Serviceänderung. Die Einführung von KaSa auf die restlichen Produktbereiche ist für den Herbst 2007 geplant. Eine Ausweitung auf weitere Unternehmensbereiche, wie das Rechnungswesen, den Einkauf und das Vertragswesen ist in der Entwicklung.

Die Lösung

Die Effizienz in der Sachbearbeitung und im Büroservice wurde erheblich gesteigert.

Das Aufkommen der Vorgänge hat sich, bei geringfügig gestiegener Belegschaft, in dem Projektzeitraum der Phase 1 verdreifacht. Bereits seit der ersten Phase nutzen rund 360 Anwender die neue dokumentenbasierte Workflow-Lösung. Teile der vorgangsrelevanten Dokumente sind mit einem Barcode versehen, Detaildaten von Rückläufern werden somit automatisch im Posteingang gelesen und unmittelbar in das Vorgangsverarbeitungs- und Archivsystem (KaSa) überführt. Die

Prozessautomatisierung geht hin bis zur Blindverarbeitung von Massensendungen. Der Status der Vorgangsbearbeitung wird automatisch dokumentiert. Antwortschreiben an Kunden werden automatisch erzeugt oder Vorgänge an die nächste Sachbearbeitungsstelle weitergeleitet oder bei Bedarf auf Wiedervorlage gelegt.

Jeder Sachbearbeiter kann von jedem Ort aus auf Knopfdruck alle aktuellen und historischen Daten zum Kundenkontakt einschließlich der brieflichen und E-Mail-Korrespondenz lesen. Damit verbesserte sich die Auskunftsfähigkeit gegenüber Kunden und Außendienst erheblich. Prozesszeiten werden exakt ermittelt und die Arbeitsvorgänge sind transparent. Kürzere Durchlaufzeiten und ein schnellerer Informationsfluss erhöhten die Produktivität. Abweichungen von Standardprozessen oder Engpässe werden dokumentiert und visuell in einer „Cockpit-Funktion“ sichtbar gemacht.

Die Anforderungen von Kabel BW wie Integration in die existierende System- und Prozesslandschaft und weitestgehender Einsatz von konfigurierbaren Standard-Softwarekomponenten und flexiblen Standard-Schnittstellen konnten erfüllt werden. So wird der Wunsch nach statistischen Auswertungen der Führungskräfte, z. B. für die Personaleinsatzplanung, aus KaSa heraus, über das arivierte Reporting SAS abgewickelt.

Der Nutzen

Die DMS/WfMS-Lösung ermöglicht eine durchgängige kunden- und prozessorientierte Organisation. Das zahlt sich aus: Kabel BW rechnet mit einem Return on Investment (ROI) von über 200 Prozent nach nur 17 Monaten.

Achim Grögeder, Leiter Informationstechnologie bei Kabel BW

„Die vollständige Integration in die Anwendungsarchitektur sowie die hohe Flexibilität der Lösung ermöglichen uns ein effektives Handeln in allen Belangen und Wünschen unserer Kunden. Damit realisieren wir deutliche Vorteile gegenüber unseren stärksten Mitbewerbern wie beispielsweise der Deutschen Telekom.“

Willkommen bei Zarski DPM

Unternehmen verfügen heute über zahllose Daten und Informationen, die in verschiedenen Systemen liegen oder besser gesagt, - ruhen. Sachgerechte Entscheidungen zu treffen sind oftmals eine Frage der richtigen Information.

Zarski DPM sagt Ihnen wie Sie Ihre Daten und Informationen besser nutzen können. Dafür bieten wir nachhaltige Beratung und Projektunterstützung bei der Optimierung von Unternehmensprozessen und bei Strategievorhaben an.

Zu den Beratungsschwerpunkten gehören:

- Vorstudien zur Machbarkeit von Dokumentenmanagement-Systemen (DMS/ECM), Archiv- und Workflowsystemen
- Erarbeitung von Lösungskonzepten zu Ablage- und Suchstrategien für Dokumente
- Kaufmännische und technische Expertisen zu bestehenden DMS/ECM Systemen
- Übernahme von Projektaufgaben, Projektassistenz und das Coaching der internen Projektleitung

>> Seit der Gründung in 2000 sind wir einzig den Interessen unserer Kunden verpflichtet. Mit objektiver Beratung und modernen Managementmethoden bringt Zarski DPM Effizienz und neue Denkansätze in den Projektverlauf <<

Kontakt



FON +49 (0)179 - 230 17 98

FAX +49 (0)3606 - 60 76 08

WEB <http://zarski.de/>

MAIL info@zarski.de