

Neue Wege im Kundenservice durch effektives Datenmanagement

Als eines der ersten kommunalen Unternehmen haben die Berliner Wasserbetriebe (BWB) ein professionelles Dokumentenmanagementsystem mit Unterstützung der CENIT AG eingeführt. Damit bieten sie ihren Kunden einen größtmöglichen Service und steigern darüber hinaus ihre Effizienz und Wertschöpfung.

Der Kampf mit Papier- und Aktenbergen, zeitintensive Recherchen nach Unterlagen, lange Bearbeitungszeiten – das können sich weder privatwirtschaftliche noch kommunale Unternehmen angesichts des stetig wachsenden Kosten- und Wettbewerbsdrucks und der steigenden Anforderungen der Kunden an den Service mehr erlauben. Um ihre Geschäftsprozesse optimal und preisgünstig zu steuern, Kosten zu reduzieren und Kundenmanagement effizient zu betreiben, setzen privatwirtschaftliche Unternehmen daher schon seit vielen Jahren auf professionelle Dokumentenmanagement (DMS)-Lösungen. Zeitlich verzögert erkennen auch kommunale Unternehmen mehr und mehr die

Vorteile von DMS. Die BWB haben sich 1998 als eines der ersten kommunalen Ver- und Versorgungsunternehmen für die Einführung eines professionellen DMS der Firma FileNet, einem der weltweit führenden Softwarehersteller im DMS-Bereich, entschieden.

„Der Kundenservice steht im Mittelpunkt. Wir wollen unseren Kunden bestmöglichen Service bieten und unsere Mitarbeiter aktiv und umfassend bei den Dienstleistungen am Kunden unterstützen“, beschreibt Frank Bruckmann, kaufmännischer Vorstand der BWB, die Firmenphilosophie und liefert zugleich die Begründung für die Implementierung von DMS. Für die Umsetzung beauftragten die BWB die Stuttgarter CENIT AG, weil sie als eines der führenden IT-Systemhäuser in Deutschland über langjährige Erfahrung mit der Integration heterogener IT-Systeme in übergeordnete und umfassende DMS wie z.B. FileNet verfügt.

Das System hat sich bewährt und schnell positive Auswirkungen gezeigt: „Die Bearbeitungs- und Liegezeiten eines Vorgangs in der Sachbearbeitung sind drastisch verkürzt, Recherche- und



cenit

Transportzeiten um 99% verringert worden. Die Zahl der „verloren gegangenen“ Vorgänge konnten wir auf Null reduzieren. Unsere Teamleiter profitieren nun außerdem von einer größeren Transparenz der Vorgänge. Jeder Sachbearbeiter sowie das Call-Center sind heute in der Lage, die komplette Kontakthistorie einzusehen und somit dem Kunden ad hoc fundierte Auskünfte geben zu können“, erklärt Frau Stieg, Leiterin des Bereiches Kundenmanagement die Vorteile der DMS-Einführung. Nach den ersten Erfolgen beim Pilotprojekt ist DMS auf alle Kundenservicebereiche ausgeweitet worden. Die zeitaufwändige „manuelle Aktenverwaltung“, die zudem viel Platz eingenommen hat, gehört damit der Vergangenheit an. „Das neue DMS ist das Bindeglied in allen vertraglichen Angelegenheiten, dem Management der Wasserzähler und dem Hausanschlusswesen“, bringt Frau Stieg den Stellenwert des DMS für die BWB auf den Punkt. Durch den Einsatz von DMS ist nicht nur der Kundenservice verbessert worden, sondern auch Kosten konnten reduziert werden: Bruckmann beziffert die Einsparungen durch DMS bis 2002 auf 2 Mio. Euro. Bis Ende 2004



sollen weitere 2 Mio. Euro eingespart werden.

Die Einführung des DMS umfasste komplexe Aufgaben und verschiedene Phasen. Am Anfang stand die eingehende Analyse der vorhandenen IT-Architektur durch das Stuttgarter Systemhaus. Darauf aufbauend wurde die Vorgehensweise festgelegt und anschließend mit der Umsetzung begonnen. „Wir haben eine DMS-Lösung von FileNet implementiert, die wir auf die individuelle Situation bei den BWB angepasst haben. Die vorhandene IT-Architektur wie SAP R/2 RIVA, MapInfo oder Microsoft Office ist dadurch nicht überflüssig geworden, sondern sie wurde ganz im Gegenteil optimal, d.h. ohne Systembrüche, mit der DMS-Lösung vernetzt“, führt CENIT-Vorstandssprecher Andreas Schmidt aus. In das DMS wurde eine auf die Belange der BWB abgestimmte Postkorblösung integriert, die eingehende Anfragen digitalisiert und schneller sowie kontrollierter an den betreffenden Sachbearbeiter weiterleitet. Wichtige Kundeninformationen sind darüber hinaus jederzeit über eine integrierte Suchfunktion schnell digital verfügbar. Kundenanfragen können dadurch ad hoc bearbeitet werden- das sehen natürlich die BWB-Kunden gerne.

Bei der technischen Umsetzung des Gesamtprojekts musste CENIT einige Mammutaufgaben bewältigen, die Grundvoraussetzung für das reibungslose Funktionieren des DMS bei den BWB gewesen sind. Schmidt dazu: „Wir haben den auf Micro-Fiche vorliegenden Altbestand an Schriftverkehr und Verträgen von 256.000 Kunden gescannt und digitalisiert und als Anfangsbestand in das Archivsystem übernommen. Außerdem haben wir

350 Sachbearbeiter-, 8 Scan- und Indizierarbeitsplätze sowie ein ad-hoc Workflow für das Kundenzentrum und das Call-Center in das DMS eingebunden.“

Vorteile und Nutzen der DMS-Lösung bei den BWB :

- massive Beschleunigung der Kundensachbearbeitung
- drastische Reduzierung von Lagerkosten für Papierarchiv
- Wegfall der Kosten für Microverfilmung
- effizienterer Personaleinsatz/ Personaleinsparung
- Neugestaltung und Flexibilisierung der Prozesse (Geschäftsabläufe)
- Reduzierung der Strukturkosten
- Integration von diversen Fachbereichen in die Prozesse der Kundensachbearbeitung
- flexible Gestaltung der Architektur bezogen auf ständig neue (größtenteils fachliche) Anforderungen



Die Berliner Wasserbetriebe

Die Berliner Wasserbetriebe (BWB), ein Unternehmen von Berlinwasser, gehören zu den größten Unternehmen der Wasserversorgung und Abwasserentsorgung in Deutschland. Sie versorgen 3,7 Millionen Menschen in Berlin und der näheren Umgebung. Neun Wasserwerke, mit neuester Technik ausgerüstet, garantieren ausreichende Mengen von qualitativ hochwertigem Trinkwasser. Das Abwasser wird in sieben Klärwerken, mit biologischer Nährstoffelimination versehen, umweltschonend gereinigt.

Weitere Informationen zu den BWB finden Sie auf: www.bwb.de

Kontakt

Bei Fragen steht Ihnen zur Verfügung:

CENIT AG
Ralf Philipp
Lyoner Str. 20
60528 Frankfurt
Tel.: +49 (0) 69 6680 1862
E-Mail: r.philipp@cenit.de
www.cenit.de/eim