



Postbearbeitung um Faktor 2 beschleunigt; Bearbeitungskosten bei Hausanschlüssen um 30% gesenkt!

OpenText Extended ECM bei der REWAG.

Branche

Energieversorger

Kunde



Partner



Herausforderungen

- Posteingangsbearbeitung beschleunigen
- SAP mit ECM integrieren, um Arbeitsabläufe und Prozesse flexibler zu gestalten
- Wandel von der Papierwelt ins Digitale umsetzen

Lösungen

- OpenText Extended ECM for SAP® Solutions 9.8

Geschäftsvorteile

- Bearbeitungskosten um 30 Prozent gesenkt
- Besserer Kundenservice, da REWAG schneller auf Kundenanfragen reagieren kann
- Schnelles, personenunabhängiges Auffinden aller Informationen
- Erfüllung gesetzlicher Vorgaben (Compliance)
- Effizientere Zusammenarbeit

Wie viele Versorger suchte auch die REWAG nach einer Lösung, um SAP-basierte Informationsprozesse im Unternehmen effizienter und anwenderfreundlicher zu gestalten und die Arbeit mit Akten zu beschleunigen. OpenText Extended ECM for SAP Solutions (Extended ECM) erfüllt heute diese Ziele: Der Posteingang wurde digitalisiert; die Bearbeitung eingehender Post läuft heute doppelt so schnell. Auch die Hausanschlussakte wurde digitalisiert und die Bearbeitungskosten wurden um 30% reduziert. Die SAP-Sachbearbeiter sind begeistert von der Benutzerfreundlichkeit von Extended ECM. Die IT kann sich auf wichtige Aufgaben konzentrieren. Kunden wiederum erhalten einen besseren Service.

REWAG: Ein SAP-Anwender mit typischen Herausforderungen

Seit über 30 Jahren steht die REWAG für hochwertige Energie- und Trinkwasserversorgung in und um Regensburg. Die 400 Mitarbeiter sorgen für eine zuverlässige Belieferung von rund 200.000 Kunden. Für die Bewältigung der immensen Informationsmengen wird von jeher SAP ERP in Kombination mit Papier-Akten eingesetzt. Neben dem Tagesgeschäft muss die REWAG IT auch immer neue Anforderungen erfüllen, so z. B. die Deregulierungsbestimmungen im deutschen Energiemarkt. „Die Arbeit mit SAP funktioniert unterm Strich gut. Aber wir suchten nach einer Möglichkeit, mit dem SAP-System noch flexibler, nutzerfreundlicher, schneller und mobiler zu arbeiten. Insbesondere die Anwender forderten flexiblere Eingabemasken und die Unterstützung neuer Oberflächen und Arbeitsweisen. Unsere SAP-Spezialisten mussten neben ihren wichtigen Kernaufgaben immer wieder GUI-Veränderungen programmieren oder die Rollenkonzepte anpassen. Und auch die Arbeit mit Papierakten verlangsamte unsere gesamte Organisation unnötig. Es musste eine Lösung her“, erklärt rückblickend Dr. Matthias Dorfner, IT-Projektmanagement bei der REWAG.

Tiefe Integration ins SAP-System überzeugte

Die REWAG evaluierte 2010 verschiedene Enterprise Content Management-Systeme mit dem Ziel, im ersten Schritt den Posteingang und anschließend weitere Bereiche wie die Hausanschlussakte zu digitalisieren. Das SAP-System sollte mit einem SAP-kompatiblen, nutzerfreundlichen und webbasierten Enterprise Content Management-System aufgewertet werden. Bei der Evaluation stach OpenText Extended ECM positiv hervor. Zum einen hatte die REWAG bereits gute Erfahrungen mit OpenText und dem Implementierungspartner RSH im Bereich der digitalen Personalakte und der Archivierung gesammelt (siehe Success Story „REWAG setzt auf die digitale Mitarbeiterakte von OpenText“). „Zum anderen gab es kein anderes System mit einer derart tiefen Integration in SAP“, resümiert Dr. Matthias Dorfner.





OpenText Extended ECM digitalisiert den Posteingang und beschleunigt die Bearbeitung um den Faktor 2

In einer „Digitalen Poststelle“ werden die eingehende Papierpost und Faxe jetzt zentral gescannt, mit OCR im Volltext analysiert, in SAP als vollsuchbares PDF revisionssicher archiviert und an Mitarbeiter oder Geschäftsprozesse weitergeleitet. „Allein die digitale Postbearbeitung mit OpenText und SAP hat einen immensen Vorteil mit sich gebracht. Eingehende Post steht nun allen relevanten Personen und Prozessen zur Verfügung und kann umgehend bearbeitet werden. Dadurch können wir mindestens doppelt so schnell arbeiten und auf Korrespondenz reagieren wie bisher. Das steigert die Servicequalität und senkt die Kosten. Besonders ältere Vorgänge, bei denen die Kollegen bislang in unseren Archiven stöbern mussten, lassen sich künftig mit einem Klick auf den Bildschirm holen. Die Investition wird sich nach kurzer Zeit amortisiert haben und langfristig positiv auswirken“, so der promovierte Wirtschaftsinformatiker Dorfner.

Digitale Hausanschlussakte mit Extended ECM und SAP senkt Bearbeitungskosten um 30 %

Als Folgeprojekt wurde das große Thema Hausanschlussakte angegangen. In ihr werden alle Informationen zu Strom-, Gas-, Wasser- und Telefonanschlüssen mit entsprechenden Angeboten, technischen Einmessskizzen, Korrespondenz etc. geführt. Die Basisdaten wurden zudem in SAP IS-U, die branchenspezifische Standardsoftware für Energieversorger, angelegt, um Abrechnungen u. ä. zu ermöglichen. Mit der Einführung von Extended ECM, der Digitalisierung der Akten und ihrer Zuordnung zu den SAP-Daten stehen die relevanten Informationen nun schneller und umfassender im gesamten Unternehmen zur Verfügung.

„Selbst wenn ein Mitarbeiter ausfällt oder im Urlaub ist, verursacht das keine Probleme mehr. Ein anderer berechtigter Kollege hat mit OpenText ebenso Zugriff auf die relevanten Dokumente und kann Fragen beantworten und Prozesse voranbringen. OpenText wertet unsere SAP-Landschaft ganz klar auf. Sämtliche Bearbeitungsschritte rund um die Hausanschlussakte laufen heute um rund 30 % schneller, medienbruchfrei und demzufolge ressourcenschonender ab“, erklärt Dr. Matthias Dorfner.

Einfache Implementierung und enorme Akzeptanz

Auch dank des erfahrenen OpenText-Partners RSH verlief die Implementierung von OpenText in allen Bereichen reibungslos. Die neuen Lösungen wurden sehr gut angenommen. „OpenText Extended ECM ist sehr anwenderfreundlich und lässt sich auch von Mitarbeitern schnell lernen und nutzen, die keinen SAP-Hintergrund haben“, so der Projektleiter der RSH. „Denn über die OpenText-Lösung finden auch sie relevante Informationen schnell wieder auf.“

„Aus Partnersicht ist OpenText Extended ECM hervorragend geeignet, um SAP-Landschaften zu komplettieren. Projekte wie bei der REWAG zeigen, dass das System von der IT und den Anwendern hervorragend angenommen wird. Zur Einführung reichen kurze Train-the-Trainer Schulungen. Das Wissen wird dann intern weitergegeben. So können Kunden schnell von optimierten Prozessen und niedrigeren Kosten profitieren“, erklärt Waltraud Ifkovits, Vertriebsleiterin bei der RSH.



RSH ist ein SAP Competence Partner von OpenText und ECM-Spezialist. Seit 18 Jahren hilft das Unternehmen Kunden, mit OpenText Wissens- und Informationsschätze zu heben und in Mehrwert zu verwandeln (www.ecm-suite.de).

www.opentext.com

info.de@opentext.com +49-(0)89-4629-0

