

Projektbeispiel „Elektronischer Postkorb für ein Versorgungsunternehmen“

Ausgangssituation / Kundenbedarf

Im Zuge der Fusion von drei Regionalversorgungsunternehmen mit mehreren Sparten (EE, Gas, Wasser) und ca. 700.000 Tarif- und Geschäftskunden sollte die Kundenpost, die bisher an 12 Standorten erfasst wurde, logistisch zentralisiert, elektronisch erfasst, maschinell klassifiziert und tagesaktuell für die Bearbeitung verteilt werden. Die Bearbeitung sollte in einem Shared Service Center mit 10 Abteilungen und 200 MA an insgesamt 8 Standorte so verteilt werden, dass weitestgehend eine einstufige fallabschließende Bearbeitung erfolgen kann. Ferner galt es, einen Altdateienbestand mit ca. 5 Millionen Dokumenten und ein bereits genutztes SAP-Archiv in die zukünftige Lösung unter Beachtung des führenden Systems (SAP IS-U) zu integrieren.

Vorgehensweise / Methoden

Im Vorfeld des Projekts wurden die bis dato ermittelten Anforderungen und Visionen sowie bereits bestehende Abläufe im Rahmen eines zweitägigen methodischen Workshops bewertet und klassifiziert sowie eine Entscheidungsgrundlage für das Management in Bezug auf weitere Schritte vorbereitet.

Nach dem Projektstart wurden zunächst die bisherigen, unterschiedlichen Verfahren der Unternehmensteile zur Postverteilung, -bearbeitung und -bereitstellung analysiert, deren Stärken und Schwachstellen ermittelt und das Sollkonzept zusammen mit allen involvierten Organisationseinheiten in Form eines detaillierten, prozessbeschreibenden Fachkonzepts erarbeitet.

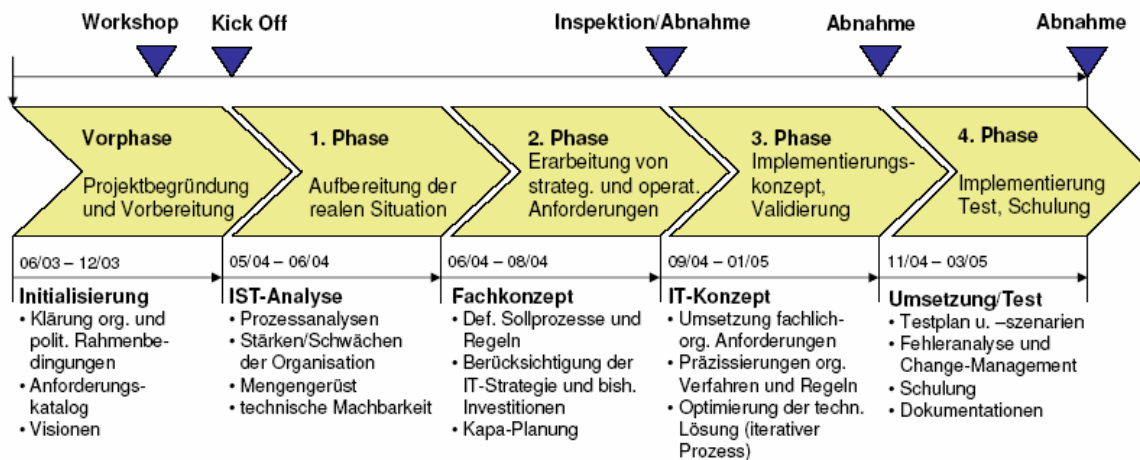
Für alle betroffenen Geschäftsvorfälle wurden qualitätsbestimmende Service Level definiert. Für die Bearbeitung des Posteingangs wurde eine detaillierte Personal-Kapazitätsplanung erstellt. Da die technische Lösung aus Gründen des Investitionsschutzes eine bereits vorhandene Infrastruktur nutzen sollte, wurden im Konzept bereits funktionale Besonderheiten des zukünftigen Produkts berücksichtigt, um ein ausgewogenes Verhältnis zwischen technischer Machbarkeit und organisatorischen Anforderungen sicherzustellen.

Bei der Lösungsgestaltung wurde zur Wahrung eines günstigen Kosten-/ Nutzenverhältnisses bewusst auf eine reine Individuallösung verzichtet und stattdessen Funktionen eines Standardprodukts um Elemente konkreter organisatorischer Anforderungen (insbesondere zur Vorgangsbildung und -bearbeitung) erweitert. Die auf dieser Basis vom Lösungsanbieter erstellte technische Konzeption wurde nach ihrer fachlichen Validierung und Abnahme umgesetzt und intern programmtechnisch getestet.

Im Anschluss wurden ein Testplan und zusammen mit den Fachabteilungen die fachlichen Testszenarien erarbeitet sowie darauf abgestimmt ca. 1.000 Datensätze zum systematischen Testen aller Funktionen und internen Fehlerabhängigkeiten der Lösung erstellt.

Vor der Produktivschaltung wurden 180 MA geschult und eine prozessunterstützende Benutzerdokumentation nach den Designrichtlinien der IEEE 1063 erstellt.

Projekttablauf:



Ergebnisse / Kundennutzen

- Die technische Lösung ist als J2EE-Architektur realisiert und ermöglicht den standortunabhängigen Zugriff über das firmeneigene Intranet.
- Wegen der Architektur lassen sich Wartungs- und Support- sowie Lizenzkosten so dimensionieren, dass ein Break Even von ca. 2,5 Jahren zu erwarten ist.
- Der wichtigste Nutzen entsteht durch eine SLA-unterstützte Bearbeitung der Unterlagen, die zusammen mit der frühzeitigen, konsistenten Bereitstellung der Informationen durch die damit erreichte Qualität einen wesentlichen Beitrag zur Erhöhung der Kundenzufriedenheit bietet.
- Auswerte- und Statistikfunktionen ermöglichen es, Schwachstellen der Organisation transparent zu machen und zu beseitigen sowie den Führungskräften tagesaktuelle operative Kennzahlen für die Berichterstattung an das Management zur Verfügung zu stellen

Projektlaufzeit / Konditionen

Das Projekt wurde in mehreren Phasen in einem Gesamtzeitraum von 10 Monaten bis zur Produktionsreife mit 2 Beratern unterstützt. Der interne Projektleiter wurde gecoacht. 3 externe Auftragnehmer sowie durchschnittlich 8 Projektmitarbeitern des Auftraggebers wurden gesteuert.

Erfahrungen / Referenzen

- Fachkonzept/Strategieberatung/Schulung: Elektronischer Postkorb für ein Versicherungsunternehmen (LV)
- Strategiepapier zum Einsatz eines DMS im CAE-/ PLM-Umfeld (Schiffbau)
- Strategiekonzept für den Einsatz eines DMS in eine IT-Infrastruktur, bestehend aus BKO-Anforderungen, Dokumentenmanagement, Archivierung, CAD/CAE, GIS und SAP inkl. Mainframe-Integration (Versorger)