

Projektbeispiel „DMS Prozessberatung“

Ausgangssituation / Kundenbedarf

Im Bereich Hausanschluss- und Zählermanagement (nachfolgend HAM) eines Energieversorgers erfolgte der Posteingang über die Hauptpoststelle. Die Post wurde in Papierform bearbeitet und an 3 verschiedenen Stellen nach unterschiedlichen Kriterien sortiert und schließlich in einer digitalen Akte im Archiv für die Bearbeitung in SAP/R3 und SAP/IS-U archiviert. Bis zu fünf Mitarbeiter waren am Verteil- und Sortierprozess beteiligt. Der Mitarbeiter erhielt die Unterlagen ca. 1 - 2 Tage zeitverzögert zur Bearbeitung.

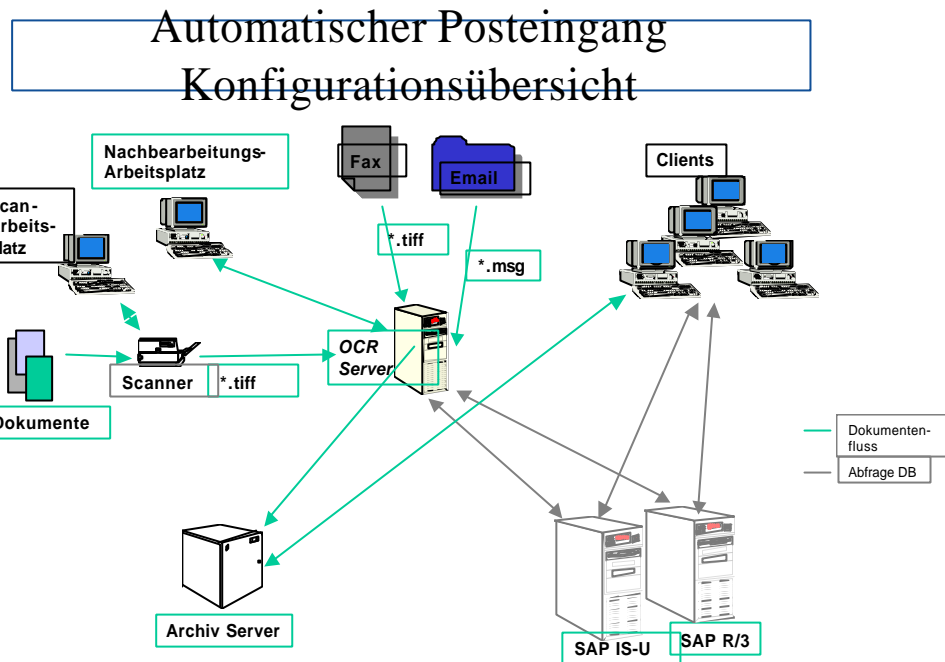
Der Posteingang sollte mit Hilfe eines DMS automatisiert und die Prozesse verbessert werden.

Vorgehensweise / Methoden:

- Übernahme der Projektleitung (Projektplanung, -steuerung und -kontrolle)
- Definition und Abstimmung der Ziele
- Analyse der Prozesse und der Dokumente
- Erarbeitung von Lösungsvorschläge zur Verbesserung der Prozesse
- Erstellung der Konzept (Grob-, Feinkonzept, Lasten- oder Pflichtenheft)
- Begleitung der Realisierung
- Qualitätssicherung
- Test und Abnahme
- Produktivsetzung
- Dokumentation (Anwendung und Projekt)

Ergebnisse / Kundennutzen

- Bis 11:00 des gleichen Tages stand die gesamte Eingangspost in elektronischer Form den Sachbearbeitern zur Verfügung. 1-2 Tage Prozessbeschleunigung.
- Elektronische Verteilung der Eingangspost in die jeweiligen Team-Postfächer ohne manuellen Sortier- und Verteilprozess.
- Frühe Klassifikation der Eingangspost und Datenextraktion aus den Dokumenten, so dass kritische Dokumente erkannt und vorrangig bearbeitet können.
- Eingehende Fax- und e-Maildokumente wurden einbezogen und stehen nach spätestens 15 Minuten den Sachbearbeitern elektronisch ohne manuellen Sortier- und Verteilprozess zur Verfügung.
- Ausschluss von Doppelbearbeitung, wenn Kunden gleiche Dokumente per Fax und auf dem Postweg schicken, durch Prüfung auf Dubletten.
- Entlastung der Sachbearbeiter vom Verteil- und Archivierungsprozess.
- Verbesserung des Qualitätsmanagement – intern und extern.
- Hohe Akzeptanz für das System von Seiten der Mitarbeiter - zufriedene Kunden!



Projektlaufzeit / Konditionen

Aktivität	Dauer in Tagen
Projektleitung (Projektplanung, -steuerung und -kontrolle).	10
Definition der Ziele.	2
Analyse der Prozesse und Dokumente.	4
Lösungsvorschläge zur Verbesserung der Prozesse erarbeiten.	5
Konzept erstellen (Grob-, Feinkonzept, Lasten- oder Pflichtenheft).	30
Begleitung der Realisierung.	10
Qualitätssicherung.	2
Test und Abnahme.	10
Produktivsetzung.	2
Dokumentation (Anwendung und Projekt).	5
Gesamtaufwand:	80

Weitere Erfahrungen / Referenzen

- Automatischer Posteingang im Bereich einer Versicherung.
- DMS in den Bereichen Finanzbuchhaltung, Einkauf, Spedition und Patente eines Industriebetriebes.
- DMS im Bereich Organisation (Volltext-Archivierung) und Strahlenschutz (Einsatz eines Workflow) einer Universität.