

welldone

PAM-STORAGE IN DER ENERGIEVERSORGUNG



Selbst modernste ERP Systeme stoßen bei der Bereitstellung von Informationen an Grenzen, wenn papiergebundene Dokumente als Informationsträger den Geschäftsalltag prägen.

In den räumlich getrennten Abteilungen **Heizkostenverrechnung** und **Verkauf Großkunden** entstanden durch Kopien Mehrfachablagen von Dokumenten. Zusätzlich erschwerte wurde die konsistente Führung von Kundenakten durch das Fehlen einer unternehmensweite durchgängigen Kundennummern-Politik.

Diese uneinheitlichen Archivierungskriterien erschwerten das Auffinden von Schriftstücken in abteilungsübergreifenden Archiven. Zudem bildeten sich Informationsinseln durch abteilungsinterne Businessapplikationen wie SAP, SISNET, MS-Office, FileMaker.

Kundeninformationen waren daher in mehreren Systemen erfasst und ein abteilungsübergreifender Zugriff auf relevante Informationen und Dokumente nur bestimmten Mitarbeitern möglich.

Und noch ein Problem wurde auffällig:

Das rund 1,5 Millionen Seiten umfassende Papierarchiv konnte nicht so einfach ‚kopiert‘ werden wie ein digitaler Datenträger. Der Verlust des Archivs im Falle von Wasser- oder Feuerschäden würde ungeahnte Konsequenzen haben. Insgesamt eine dringend zu verbessernde Situation, wie das Management der Fernwärme Wien bereits 1998 feststellte.

PAM-STORAGE im heißesten Netz der Stadt

Ein Projektteam wurde ins Leben gerufen welches schon bald erkennen musste, dass fertige Standardlösungen die historisch gewachsenen Strukturen nicht abdecken können.

Mühevoller Kleinarbeit in Fachabteilungen, langwierige Interviews und Diskussionen, sowie umfangreiche Dokumentenanalysen in dezentralen Archiven führten letztlich nach dreijähriger Vorlaufzeit zu einem Pflichtenheft.

Dieses Pflichtenheft war die Grundlage für eine europaweite Ausschreibung. Mit der Umsetzung wurde schließlich die H&S Heilig und Schubert Software AG beauftragt, welche die gestellten Anforderungen erfüllen konnte.

ZEK ZEK - Der zentrale elektronische Kundenakt im heißesten Netz der Stadt.



Seit Einführung der DMS Lösung PAM-STORAGE haben Mitarbeiter/innen der Fernwärme Wien GmbH bessere Einblicke in Kundenakten.

Ziel des elektronischen Kundenaktes ist eine zentrale Auskunftsplattform, die dem Fernwärme Mitarbeiter/in auf Knopfdruck eine strukturierte und geschlossene Sicht auf kundenrelevante Dokumente (z.B. unterschrieben Verträge, Wärmemessung, Rechnungen, Korrespondenz usw.) ermöglicht. Befüllt werden Kundenakten mit Dokumenten, die zuvor mittels Scanner digitalisiert wurden und sogenannten digitalborn documents. Also Dokumente, die mit vorgelagerten ERP- oder Bürokommunikationssystemen (MS-Office, e-Mail) erzeugt wurden. Bearbeitungsprozesse und die, zum Teil komplexen Abhängigkeitsstrukturen zwischen Großabnehmern und Einzelabnehmern, konnten exakt nachgebildet werden. Daraus resultierte eine rasche Mitarbeiterakzeptanz, die wie erwartet, sofort zu produktiven Ergebnissen im Geschäftsalltag führte.

Neben der sofortigen Auskunftsfähigkeit gegenüber Kunden und Geschäftspartnern konnten auch die Sachmittelkosten deutlich reduziert werden. Denn das Erstellen und Verteilen von bis zu fünfzehn Kopien der Kundenverträge konnte durch PAM-STORAGE eingestellt werden.

Erfassung bestehender Kundenakten

Parallel zur Anpassung von PAM-STORAGE an die Vorgaben der Fernwärme Wien und während der Testphase wurden vom Projektteam alle kundenrelevanten Verträge und dazugehörige Dokumente mit Scannern nacherfasst. Dafür mussten über eine Million Seiten aus Aktenordnern entnommen, identifiziert, gescannt und wieder abgelegt werden. Durch diese Vorarbeit konnten Mitarbeiter bereits vom ersten Tag der Produktivstellung von PAM-STORAGE mit dem kompletten Dokumentenbestand arbeiten.

**Die papiergebundene Bearbeitung
von Eingangsrechnungen kommt
Unternehmen teuer.**

ZEERA

ZEERA - Das zentrale Eingangsrechnungsarchiv macht kurzen Prozess mit Rechnungen

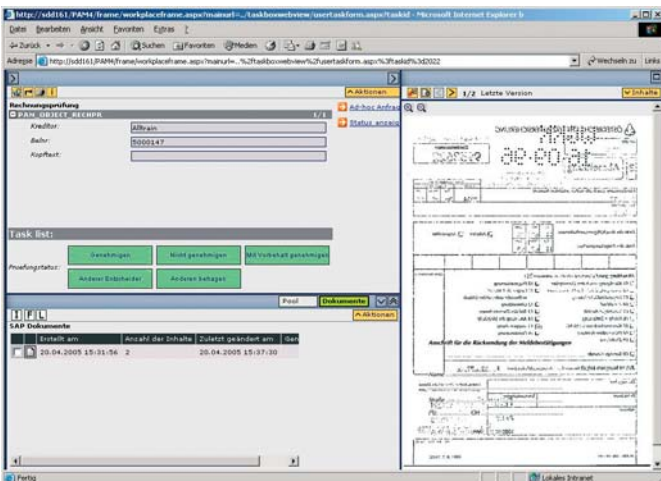
Gerade im Rechnungswesen verspricht der elektronische Workflow einen schnellen Return of Investment. Die Eingangsrechnung wird sofort bei Eintreffen mittels Scanner erfasst und entsprechend der vorgegebenen Regeln, elektronisch von Sachbearbeiter zu Sachbearbeiter geroutet.

Alles ohne Papier! Transport und Liegezeiten verkürzen sich um ein Vielfaches, die Bearbeitung erfolgt zeitnah, Zahlungsziele können effektiver genutzt werden und Belege können nicht mehr verloren gehen. Die Einführung des SAP R/3 Workflows scheitern allerdings oft an den damit verbundenen Kosten. Denn jeder Mitarbeiter, der in den SAP R/3 Workflow eingebunden werden soll, muss auch über einen SAP R/3 Arbeitsplatz verfügen. Die Nachlizenzierung von komplexen SAP Arbeitsplätzen zwecks Mitarbeiterbindung in einfache Workflowaufgaben hieße jedoch mit Kanonen auf Spatzen schießen. Auch der Schulungsaufwand verschreckt workflowwillige Fachabteilungen und so manches ambitionierte Vorhaben wird deshalb eingefroren.

Anders bei der Fernwärme Wien. Zusätzlich zur Archivlösung PAM-STORAGE, die durch SAP Walldorf zertifiziert wurde, entwickelte die H&S AG ein leistungsfähiges und anwenderfreundliches Workflowsystem. Der Reiz der Workflowlösung besteht im Zusammenspiel zwischen der SAP und der Dokumentenmanagement Welt:

Eine mit PAM-STORAGE gescannte und elektronisch archivierte Eingangsrechnung wird von SAP-FI Applikation übernommen, wo im SAP Workflow eine Aufgabe zur Rechnungsprüfung erstellt wird. Diese Workflowaufgabe wird dann dem PAM-STORAGE Workflow übergeben. Ab nun übernimmt PAM-STORAGE die Arbeit. Der, mit der Rechnungsprüfung beauftragte Mitarbeiter erhält ein e-Mail, dass eine neue Workflowaufgabe für ihn eingetroffen ist. Der mitgesandte Link im e-Mail öffnet die PAM-STORAGE Workflowoberfläche in einem Internetbrowser. Dort werden dem Sachbearbeiter alle relevanten Informationen und eine Abbild der archivierten Rechnung angezeigt. Nun kann der Sachbearbeiter die Rechnung prüfen und diese entweder mittels Mouseclick: genehmigen, mit Vorbehalt genehmigen, ablehnen oder als unzuständig zurückweisen.

Im Zweifelsfall besteht die Möglichkeit, die Workflowaufgabe ad-Hoc an Mitarbeiter weiterzuleiten, die grundsätzlich nicht im regelbasierenden Workflow eingebunden sind. Mit Erledigung der Prüfaufgabe sendet PAM-STORAGE die Workflowaufgabe wieder zurück an den SAP Workflow. Von dort kann die nächste Prüfung angetriggert werden, die wieder an PAM-STORAGE übergeben wird. Dieses Verfahren lässt sich beliebig oft fortsetzen. Erst am Ende des SAP Workflows, also erst wenn die Prüfung alle Instanzen durchlaufen hat, wird von PAM-STORAGE eine im Hintergrund mitgeführte Workflowhistorie zu einem Protokoll zusammengefasst und archiviert. Dieses Protokoll führt zu einer absoluten Transparenz über den gesamten Workflowprozess.



PAM-STORAGE im heißesten Netz der Stadt

Alle Dokumente werden bei der Fernwärme Wien auf einem fixed Content System EMC CENTERA archiviert um einen schnellen Zugriff auf Dokumente zu gewährleisten.

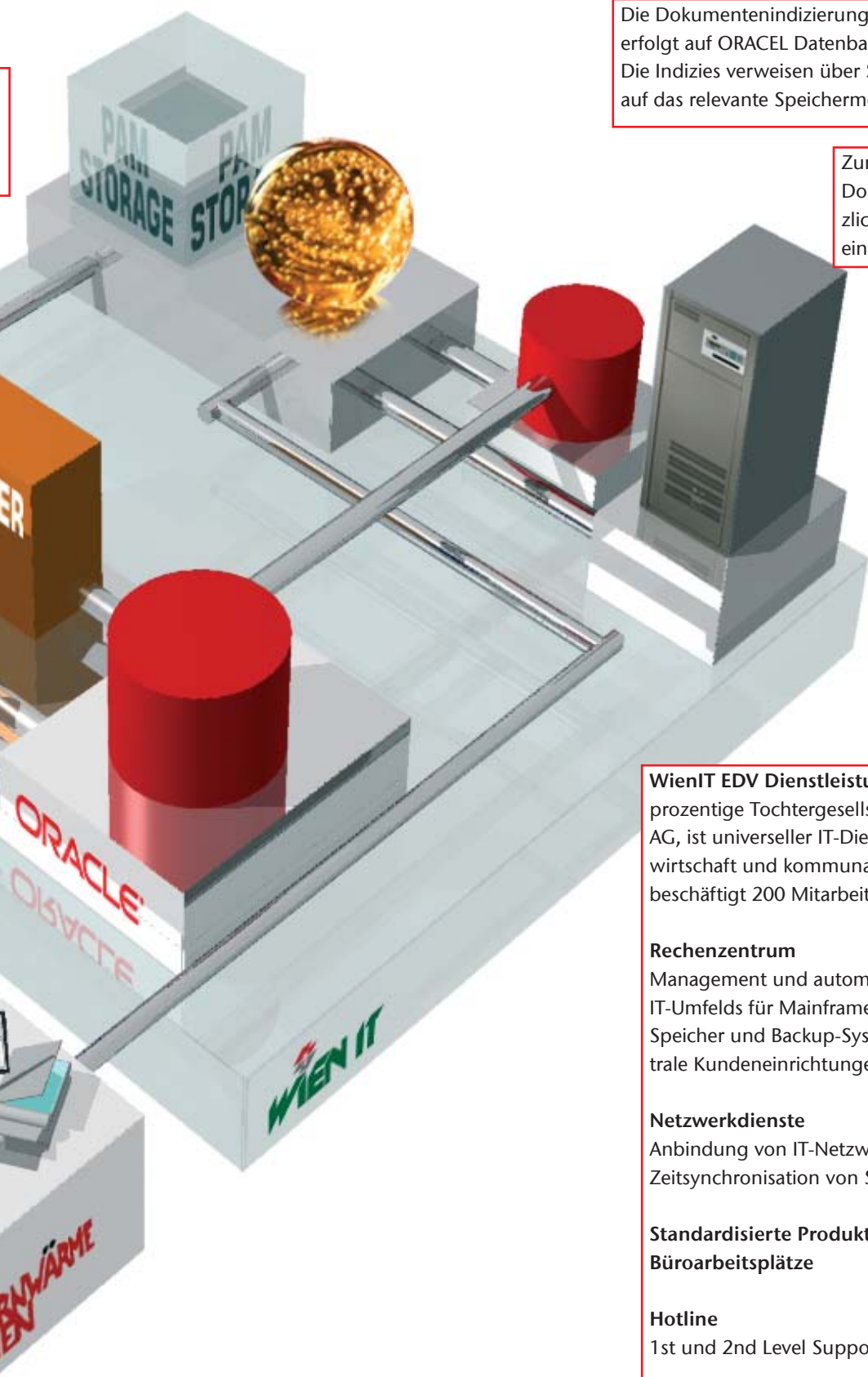
Zusätzlich erfolgt eine asynchrone Archivierung auf einer HP Jukebox, welche physikalisch getrennt bei der WIEN-IT (eine Tochtergesellschaft der Wien Energie Holding AG) administriert wird.

Das hierarchische Speichermanagement (HSM) in der PAM-STORAGE Archive Engine regelt die sichere und wirtschaftlich Nutzung der Speichersysteme.

Das Rechnungswesen der Fernwärme Wien nutzt SAP R/3 zur Datenverwaltung. Eingehende Rechnungen werden gescannt und in digitaler Form in den elektronischen Genehmigungsworkflow gebracht. Der Workflow beginnt und endet in SAP R/3, die einzelnen Schritte in der Rechnungsprüfung erfolgt hingegen im PAM-STORAGE Workflow. Ausgangsrechnungen werden von PAM-STORAGE aus dem SAP R/3 System übernommen und im COLD Verfahren archiviert.

Die Abteilungen Heizkostenverrechnung und Grosskundenverkauf nutzen ein gemeinsames konsistentes Archiv zur Beauskunftung von Kundendokumenten, die im ERP System nicht vorgehalten werden können. Die geschlossene Sichtweise auf komplette elektronische Akten spart Arbeitszeit bei der Ablage und Recherche. Daraus resultiert eine zeitnahe Bearbeitung von Kundenanfragen.

Die Personalabteilung scannt alle papierbasierten Dokumente der rund 1.100 Mitarbeiter. Die Stammdaten hierzu werden vom SAP R/3 HR Modul an PAM-STORAGE übergeben.



Die Dokumentenindizierung (Metadaten) erfolgt auf ORACLE Datenbanksystemen. Die Indizes verweisen über Suchbegriffe auf das relevante Speichermedium.

Zur K2 Prävention werden alle Dokumente der Fernwärme Wien zusätzlich im Rechenzentrum der WienIT auf einer HP Jukebox 320ex archiviert.

WienIT EDV Dienstleistungsgesellschaft mbH, eine 100-prozentige Tochtergesellschaft der Wiener Stadtwerke Holding AG, ist universeller IT-Dienstleister mit Schwerpunkt auf Energiewirtschaft und kommunaler Versorgung. Das Unternehmen beschäftigt 200 Mitarbeiter und betreibt zwei Rechenzentren.

Rechenzentrum

Management und automatisiertes Monitoring des operativen IT-Umfelds für Mainframes, zentrale Business Server, zentrale Speicher und Backup-Systeme und deren Infrastruktur, dezentrale Kundeneinrichtungen.

Netzwerkdienste

Anbindung von IT-Netzwerken, Internetdienste sowie Zeitsynchronisation von Servern.

Standardisierte Produkte und Dienstleistungen für Büroarbeitsplätze

Hotline

1st und 2nd Level Support für Betrieb und Anwendungen

Outputmanagement

Zentrale Druckaufbereitung, Drucken, Nachbearbeitung und Kuvertieren für Massendruck.

Katastrophenvorsorge

Betriebsführung an zwei getrennten Standorten in Wien.



ZEP - Der zentrale elektronische Personalakt im heißesten Netz der Stadt.

Gute Ideen machen schnell die Runde und so entdeckte die Personalabteilung bald die Vorteile der elektronischen Dokumentenverwaltung für sich zu nutzen. Über 1.100 Mitarbeiter/innen erzeugen eine Menge Informationen die im SAP Personalverwaltungssystem nicht erfasst werden können. Bewerbungsunterlagen, Zeugnisse, Dienstverträge und viele andere Dokumente werden jetzt in gescannter Form abgelegt. Die personenbezogenen Stammdaten erhält PAM-STORAGE automatisch vom SAP HR-System. Ohne den Schreibtisch verlassen zu müssen, stehen den autorisierten Mitarbeitern der Personalabteilung alle relevanten Informationen und Dokumente zur Verfügung.

DMS - INFRASTRUKTUR

Die technologische Infrastruktur wird weitgehend von der Wien-IT verwaltet, welche wie die Fernwärme Wien eine Tochtergesellschaft der Wiener Stadtwerke Holding AG ist.

Alle mit PAM-STORAGE archivierten Dokumente werden direkt im Gebäude der Fernwärme Wien auf einem Fixed-Content-System EMC Centera archiviert um einen schnellen Zugriff auf Dokumente sicherzustellen. Zusätzlich erfolgt eine asynchrone Archivierung auf ein Jukeboxsystem, welches geographisch getrennt, bei der Wien-IT aufgestellt und administriert wird. Diese Lösung garantiert eine größtmögliche Ausfallsicherheit und reduziert den Backup Aufwand gegen null.

Auftragserteilung Erstprojekt:	01/2000
DMS Software:	PAM-STORAGE, HSM Archive, DMS und Workflow
Zusatzmodule:	exchange@PAM COLD zur Datenübernahme aus ERP Systemen sap@PAM Server/Server Schnittstelle zur Kommunikation zwischen PAM-STORAGE DMS und SAP R/3
Betriebssystem:	Microsoft WIN 2003
Database:	ORACLE 8x
User:	800
Storage:	Standort Fernwärme Wien - EMC Centera Standort Wien-IT - HP Jukebox 320ex mit AMASS UNIX
Scanner:	2 Fujitsu 3097DG und 3 Fujitsu 600C



Anfang der 70er Jahre fiel der Startschuss zur Wärmelieferung. Die Fernwärme Wien schloss mit der Republik Österreich einen Rahmenvertrag ab, der die Bundesgebäude an ihr Netz anschließen sollte. Heute ist die Fernwärme Wien GmbH ein Unternehmen der Wien Energie und der Wiener Stadtwerke Holding AG.

Mit einem Marktanteil in Wien von 34%, erwirtschaften rund 1.100 Mitarbeiter einen Jahresumsatz von 370 Mio. Euro (2004). Über 251.000 Wohnungen und 5.200 Unternehmen und öffentliche Einrichtungen werden mit umweltfreundlicher Heizungswärme und Warmwasser versorgt.

Das Firmengebäude und die nahe Müllverbrennungsanlage in der Wiener Spittelau wurden von Friedensreich Hundertwasser entworfen und zählen heute zu den meistbestaunten Wahrzeichen Wiens. Mehr über die Fernwärme Wien GmbH im Internet

unter: www.fernwaermewien.at



H&S

Heilig und Schubert Software AG

international



ISV Software Solutions



Business Partner



Zertifizierte Schnittstelle
SAP BC-AL ArchiveLink
PAM3 ASI for R/3 V. 3.1 und V. 4.5

H&S

www.hs-soft.com

AUSTRIA (Head)

H&S Heilig und Schubert Software AG

Stättermayergasse 30

1150 Wien - Austria

Tel: +43 (01) 215 55

Fax: +43 (01) 215 55 200

E-Mail: sales@hs-soft.com

URL: www.hs-soft.com

GERMANY

H&S Heilig und Schubert InformationsManagement GmbH

O'Brien Straße 3

91126 Schwabach - Germany

Tel: +49 (0) 9122 87227-0

Fax: +49 (0) 9122 87227-99

E-Mail: sales@de.hs-soft.com

ITALY

H&S Heilig e Schubert Informatica srl

c/o Studio Ribul

Via M. Gonzaga, 2

20123 Milano - Italy

Tel: +39 02.72 000432

Fax: +39 02.72 000460

Überreicht durch
autorisierten Businesspartner