

wellDone

PAM-STORAGE IN DER ENERGIEVERSORGUNG



„Die Bearbeitungszeit von Geschäftsfällen hat sich durch die Implementierung von PAM-STORAGE drastisch reduziert.“

DI Manfred Czerney (EDV Leitung, STEWEAG)

Frühzeitig hat sich die STEWEAG als größter und umsatzstärkster Geschäftsbereich der Energie Steiermark (ESTAG) auf den freien Markt vorbereitet. Der Kampf um Marktanteile wird ja ähnlich wie in der Telekombranche derzeit noch kaum zu erfassende Dimensionen erreichen. Im Mittelpunkt aller Maßnahmen steht bei der STEWEAG daher der Kunde. Über das Markenprodukt Select, mit neuen Serviceleistungen und maßgeschneiderten Preismodellen sollen neue Kunden beworben und bestehende Kunden optimal betreut werden.

Das Handling des in einem freien Markt an der Tagesordnung stehenden Kundenwechsels bedeutet einen erheblichen Mess-, Prüf- und Dokumentationsaufwand. Um auf die neuen Marktbedingung organisatorisch vorbereitet zu sein, investiert die STEWEAG für ihre Kunden in den Ausbau der IT-Infrastruktur. In diesem Sinn wurden alle IT-Systeme in den letzten Jahren auf modernsten Stand gebracht. Und auch die Dokumenten Management Lösung PAM-STORAGE fand Einzug in den Geschäftsalltag.

Prozessoptimierung durch eDMS

Als ein wichtiges Element zur Effizienzsteigerung im Tagesgeschäft erkannte das Management der STEWEAG die vielen Möglichkeiten, die eine unternehmensweite eDMS Lösung bietet. Die Optimierung von Geschäftsprozessen, schnellere Auskunftsbereitschaft gegenüber Kunden und Geschäftspartnern sowie die Eindämmung laufender Betriebskosten im Ablagebereich waren im Dezember 1997 Grund für die Entscheidung, ein elektronisches Archiv- und Dokumentenmanagement-System zu installieren. Seit Dezember 1998 werden bei der STEWEAG Organisationshandbücher, Rechtsdokumente, das Billingwesen der Großkunden und auch Unterlagen der Bauabteilung elektronisch verwaltet.

Finden statt suchen

Vor allem das Suchen nach bestimmten Rechtsdokumenten war vor Einführung von PAM-STORAGE sehr zeitaufwendig. Gerade unstrukturierte Dokumente wie z.B. Rechtsakten sind schwer zu finden. Zu vielfältig sind die Möglichkeiten, nach welchen diese später wieder gefunden werden sollen. Anstatt unzählige Schlagworte zu jedem Dokument zu erstellen, entschied sich die STEWEAG für den Weg der **Volltextrecherche**. In Verbindung mit **ORACLE-Context** können nun mit PAM-STORAGE alle Dokumente gesucht werden, die bestimmte Texte beinhalten. Dabei wird der Anwender durch Fuzzy-Search unterstützt. Eine Methode, die selbstständig den eingegebenen Suchtext analysiert und auf etwaige phonetische Abweichungen hin überprüft. So wird beispielsweise dann nicht nur nach -Saisonis, sondern zusätzlich auch nach Worten wie:

Saysonic und -Seisonid gesucht. Falls die Trefferliste zu umfangreich ist, läßt sich die Volltextrecherche gemeinsam mit der klassischen Schlagwortsuche kombinieren.

Qualitätsmanagement via Intranet

Über 1500 Mitarbeiter sind für die STEWEAG tätig und viele Arbeiten erfolgen abteilungsübergreifend. Leicht könnten aus Kommunikationslöchern Fehler entstehen, die den hohen Qualitätskriterien der STEWEAG widersprechen. Aus diesem Grund sind die mit PAM-STORAGE archivierten Organisationshandbücher und Verfahrensanweisungen über das unternehmenseigene Intranet verfügbar. Die Unterlagen werden laufend aktualisiert, revidiert und sofort nach Archivierung online gestellt. Damit ist sichergestellt, dass alle qualitätsrelevanten Dokumente und Anweisungen in ihrer letztgültigen Version abrufbar sind. Dadurch wird eine Informationskonsistenz gewährleistet, die sonst nur bei strukturierten Daten möglich ist.

Perspektiven

In Erwartung der neuen Marktsituation fokussiert die STEWEAG nun alle Kräfte in den Aufbau eines CUSTOMER CARE CENTERS. Dimensioniert wird die Kundenbetreuung dabei nicht in Schreibtischen, sondern in Etagen. Und damit Kunden nicht auf Auskunft warten müssen, wird angestrengt über die Einbindungsmöglichkeiten von Kundenakten in PAM-STORAGE nachgedacht. Denn eines wissen die Mitarbeiter der STEWEAG schon seit je her: Nur ein gut betreuter Kunde ist ein zufriedener Kunde und zufriedene Kunden lohnen Service mit Loyalität.

STEWEAG

ENERGIE STEIERMARK

Die STEWEAG ist der grösste und mit 465 Mio Euro (2000) umsatzstärkste Geschäftsbereich der Energie Steiermark (ESTAG). In den Kernkompetenzen Kraftwirtschaft, Stromwirtschaft und Stromhandel ist die STEWEAG führend im steirischen Energiesektor. 24 Wasserkraftwerke und die Fernheizkraftwerke Mellach und Neudorf/Werndorf sind die Stützen der Strom-Eigenerzeugung in Höhe von rund 60 Prozent.

Zu den Kunden der Steweg zählen 40 Energieversorgungsunternehmen, 1.100 industrielle Großkunden und 240.000 Privat- und Geschäftskunden. Die rund 1.500 Mitarbeiter arbeiten für ein Ziel: Die Erwartung der Kunden optimal zu erfüllen. Alles über die STEWEAG im Internet unter www.steweg.com.

DMS INFRASTRUKTUR

Auftragserteilung: 12/1997

Software:	PAM-STORAGE
Betriebssystem:	MS-WIN NT4.0
Database:	ORACLE 8x
User:	400
Storage:	Raid
Scanner:	Fujitsu 3097G+ u. mehrerer Canon

PAM-STORAGE ist ein eingetragenes Warenzeichen der H&S Heilig und Schubert Software AG - Wien. Andere Produkte und Logos werden nur zur Identifikation der Produkte verwendet und sind eingetragene Marken und Warenzeichen der jeweiligen Hersteller. Copyright by H&S AG 2000

H&S Heilig und Schubert Software AG
A-1150 Wien, Stättermayergasse 30
Tel: +43 (0)1 215 55 / Fax Ext. 200
<http://www.hs-soft.com>
e-mail: sales@hs-soft.com

H&S Heilig und Schubert InformationsManagement GmbH
D-91126 Schwabach, O'Brien Str. 3
Tel: +49 (0)9122 872 27 0
Fax: +49 (0)9122 872 27 99
e-mail: sales@de.hs-soft.com

H&S Heilig e Schubert Informatica srl
I-20019 Settimo Milanese, Via Fermi 32
Tel: +39 (02) 335 555-1
Fax: +39 (02) 335 10383
e-mail: sales@it.hs-soft.com