

PROJEKT

PROJEKT ist eine Information über ProForma-Anwendungen der CSW Peripheriesysteme GmbH

1 | 2013



Projektübersicht

Unternehmen

- Stadtwerke Ratingen GmbH
- Ratingen

Branche

- Energie- und Versorgungswirtschaft, Infrastrukturdienstleistungen

Anforderungen

- Druckdatenaufbereitung für das nachgelagerte Archivsystem
- Zurverfügungstellung aller Dokumente im Vertragsverlauf
- Zuverlässige Pflege und Dokumentenkonfiguration

Lösung

- ProForma infinitec EMF
- ProForma Server
- ProForma Server Archive
- ProForma Output Manager
- ProForma FileTools

Nutzen

- Eine zentrale Schnittstelle zum Archivsystem
- Unterstützung der gezielten Kundeninformation
- Umfassende Informationsbereitstellung für Mitarbeiter
- Verbesserte Reaktionsfähigkeit im Kundengespräch
- Leicht zu erlernen, einfach zu bedienen

Zitat:

Einer der Hauptnutzen von ProForma ist für uns die zentrale Aufbereitung und automatische Übergabe aller zu druckenden Dokumente an unser Archivsystem.

Im Kundendialog können unsere Mitarbeiter unmittelbar auf alle Dokumente zurückgreifen und sind immer voll im Bilde. ProForma lässt sich nahtlos in unsere bestehende IT-Infrastruktur einbinden. CSW pflegt und wartet ProForma zuverlässig. Software-Updates und Änderungswünsche werden von CSW per Remote-Zugang oder vor Ort prompt ausgeführt.

Alle Dokumente im Blick

Das Unternehmen

Die Stadtwerke Ratingen GmbH ist ein modernes Full-Service-Unternehmen der Energiewirtschaft. Mit über 200 Mitarbeitern versorgt sie rund 90.000 Einwohner, Gewerbebetriebe und Großunternehmen in Ratingen mit Strom, Erdgas, Trinkwasser und Fernwärme. Daneben betreiben die Energiedienstleister zwei Hallenbäder, ein Freibad sowie ein Allwetterbad mit Saunalandschaft. Mit der Tochter „KomMITT Ratingen GmbH“ wird ein eigenes Glasfasernetz aufgebaut um die Bürger mit neuen Breitbandangeboten und der Anbindung an Smart Meters zu versorgen.

Die Anforderungen

Kundenkommunikation wird bei den Stadtwerken Ratingen großgeschrieben. Damit zum Beispiel bei Kundenanschriften, Vertragszusendungen oder Jahresabrechnungen die Dokumentenproduktion und -aufbereitung optimal läuft und die Servicemitarbeiter im Kundendialog jederzeit und umfassend Auskunft geben können, setzt das Unternehmen auf leistungsfähige Prozesse – und auf ein modernes Dokumenten-Finishing und Output-Management. Seit 2007 hat es ProForma im Einsatz.

Die Umsetzung

60.000 Jahresverbrauchsabrechnungen, dazu Serienbriefe, Rechnungen und vieles mehr: Die Menge an Aussendungen, aber auch die Zahl der unterschiedlichen Dokumententypen ist groß, die die Poststelle der Stadtwerke verlassen.

Diese unterschiedlichen Dokumente, in verschiedenen Formaten und aus so verschiedenen Anwendungen wie Wilken, Manthey, Brunata oder Microsoft kommend, werden über ProForma verarbeitet, in der Output Manager Datenbank gespeichert und über den ProForma Output Manager als PDF-Dateien in der gewünschten Reihenfolge erstellt. Zusätzlich werden alle Dokumente für die Übergabe an das Archivsystem ELO aufbereitet. Bevor das Dokument physikalisch erstellt ist, liegt es bereits als Kopie im Archiv, mit Verschlagwortung und Indizes versehen. Der Vorteil: Weil ProForma die zentrale Schnittstelle für alle dokumentenerzeugende Systeme ist, muss keine der eingesetzten Anwendung eine eigene Schnittstelle zum Archivsystem bilden – eine intelligente Lösung, die Anpassungen leicht ermöglicht und deutlich Kosten und Aufwand spart.

Die Möglichkeit, parallel zum Druck alle Jahresverbrauchsabrechnungen automatisch und dokumentenecht dem Archiv zuzuführen, war für die Stadtwerke der wichtigste Grund, ProForma einzuführen. Wenn jetzt bei ihnen ein Kunde anruft, um einen Sachverhalt zu klären, sehen die Servicemitarbeiter genau das, was auch der Kunde vor sich hat und können so zielgerichtet und umfassend informieren. Zusammen mit dem vorhandenen Dokumentenmanagementsystem kann während eines Kundengesprächs zum gesamten Vertragsverlauf schnell eine komplette Kundenakte gesammelt werden. Die Mitarbeiter der Stadtwerke haben sofort einen kompletten Überblick über alle Dokumente wie Anmeldungen, Rechnungen oder Mahnungen. So sind sie in der Lage, im Gespräch mit dem Kunden schnell zu reagieren.