

COI-BusinessShare für Versorgungsunternehmen

Moderne Lösungen für serviceorientierte Unternehmen

Die Zufriedenheit der Kunden, basierend auf einem hohen kundenorientierten Service, steht bei Versorgungsunternehmen immer wieder im Fokus der Prozessoptimierung. Durch die offene Wettbewerbssituation sind die Anbieter direkt gefordert ihren Mehrwert den Kunden transparent darzulegen. Kundenorientierung heißt hier:

- kurze Reaktionszeiten auf Kundenanfragen
- schneller Zugriff auf alle vorliegenden Informationen
- zentrale Verfügbarkeit der Akten
- optimale interne Kommunikationsprozesse
- Sicherheit bei der Nutzung der für die Entscheidungsfindung eingesetzten Informationen

Die Kundenkommunikation, welche auf allen relevanten Daten und Dokumenten aufbaut, stellt hohe Anforderungen an die im Versorgungsunternehmen eingesetzten IT-Systeme. Durch die Datenvielfalt auf unterschiedlichen Medien, wie z. B. Papierdaten aus dem Schriftverkehr, E-Mails, Pläne, Meldungen, werden Prozesse träge und die Verwaltungstätigkeit nimmt einen ständig steigenden Zeitbedarf in Anspruch. Abhilfe schaffen die auf der Plattform Microsoft SharePoint aufbauenden COI-BusinessShare Lösungen.

Hausanschlussakte, Bauakte und Betriebshandbuch

Nachfolgend erfahren Sie, welche Möglichkeiten Ihnen die COI-BusinessShare Lösungen bieten und wie Sie damit Ihre Unternehmensprozesse optimieren, ohne dabei den Kunden aus den Augen zu verlieren.

Durch die Kombination der ECM-Verfahren mit den Möglichkeiten der modernen Collaborationplattform Microsoft SharePoint schaffen Sie Mehrwerte sowohl für Ihre Kunden als auch für Ihre Mitarbeiter.

Inhalt

Artikelübersicht

Moderne Lösungen	1
Hausanschlussakte	2
Bauakte	3
Betriebshandbuch	4

Versorger und Stadtwerke im Fokus



Versorgungsunternehmen sehen sich mit wachsenden Herausforderungen konfrontiert, sowohl in der Kundenbetreuung als auch bei der Optimierung interner Prozesse. Hürden stellen vor allem bestehende IT-Prozesse und -Systeme dar, welche sich oftmals nur schwer in die modernen IT-Plattformen integrieren lassen.

Die COI GmbH bietet mit „COI-BusinessShare“ moderne Lösungen für die Themen:

- digitale Hausanschlussakte
- digitale Bauakte
- digitales Betriebshandbuchsystem

Durch die Verbindung der Microsoft SharePoint-Plattform mit dem Enterprise Content Management-Know-how der COI GmbH entstehen moderne Anwendungen, welche die Anforderungen der Versorgungsunternehmen umfassend abdecken. Die Lösungen integrieren sich hervorragend in die aktuelle Microsoft Office-Welt.

Stadtwerke stehen heute mehr denn je im Wettbewerb mit anderen Versorgungsunternehmen. Kundenorientierung und gute Serviceleistungen sind der Schlüssel zum Erfolg.

Hausanschlussakten digital verwalten

Die Lösung COI-BusinessShare für die digitale Hausanschlussakte bietet eine umfassende ECM-Plattform mit allen modernen Kommunikationskomponenten und den für die Verwaltung eines Hausanschlusses notwendigen Funktionen. Die Erstellung, Prüfung, Veröffentlichung und Weitergabe von Daten rund um die Hausanschlussakte wird zentral in Microsoft SharePoint verwaltet.

So bleiben Sie auskunftsfähig, zu jeder Zeit und an jedem Ort.

Die Vorteile auf einen Blick:

- Zentrale Ablage aller Hausanschlussdaten
- Einheitliche Aktenbildung
- Schneller Austausch von Informationen
- Wiedervorlage und Weiterleitung
- Unternehmensweiter Zugriff

Die digitale Hausanschlussakte

Die Verwaltung der zu einem Hausanschluss gehörenden Dokumente, Informationen und Daten stellt viele Stadtwerke und Versorgungsunternehmen vor eine große Herausforderung. Bedingt durch unzählige papierbasierende Daten, wie z. B. Briefwechsel, Eingangs- und Ausgangsrechnungen, Verbrauchsmeldungen, und den damit verbundenen unterschiedlichen Papierablagen ist die Verwaltung aufwändig und die Zugriffszeit entsprechend hoch. Ein weiteres Problem stellt die Trennung der Papierinformationen und der digitalen Daten dar.

Mit der COI-BusinessShare Lösung werden die Verwaltungs-, Zugriffs- und Ablageprozesse optimiert und die Informationen zentral zur Verfügung gestellt. Die durchgängige digitale Ablage in Verbindung mit der Aufnahme zusammengehöriger Informationen ermöglicht einen erheblich schnelleren Zugriff auf alle Daten des Hausanschlusses. Durch die einheitliche Lösung erfolgt eine eindeutige Ablage, auf die alle Prozessbeteiligten direkt zugreifen können. Papierdokumente, welche zuvor aufwändig verteilt, dezentral abgelegt und organisiert wurden, werden direkt nach dem Eingang digitalisiert und zentral in der vorgegebenen Aktenstruktur abgelegt. Die Informationen stehen ohne Zeitverlust an den Bearbeitungsstellen zur Verfügung und können zeitnah weiterverarbeitet werden.

Die webbasierte Technologie der COI-BusinessShare Lösung gewährleistet außerdem die direkte Anbindung dezentraler Abteilungen und externer Betriebsteile. So verfügen alle Mitarbeiter, unabhängig von der Abteilungszugehörigkeit, über dieselben Informationen wie die Zentrale. Langwierige Postverteilungsprozesse für Papierdokumente gehören der Vergangenheit an.

Die digitale Hausanschlussakte wird in COI-BusinessShare über den gesamten Lebenszyklus hinweg verwaltet und gepflegt. Die Lösung nimmt dabei alle digitalen Informationstypen auf, egal ob es sich um technische oder um kaufmännische Dokumente handelt.



Die digitale Bauakte

Die Bauverwaltung ist für Versorgungsunternehmen, Stadtwerke und Kommunen eine zentrale Aufgabe, die mit einer Vielzahl von Informationen, Dokumenten, Daten und Prüfungsverfahren verbunden ist. Im Baugenehmigungsprozess sind unterschiedliche Stellen beteiligt, z. B. Gemeinde, Planverfasser, Baurechtsbehörde, Stadtwerke und Denkmalschutzbehörde, sodass die Abwicklung ein hohes Maß an Organisation und Transparenz erfordert.

Bei der Verwaltung eines Bauvorhabens entstehen zahlreiche Dokumente, welche von den betroffenen Stellen als Bauakte geführt, verwaltet und über Jahre hinweg gepflegt werden. Typische Inhalte einer Bauakte sind Bauantragsformulare, Genehmigungen, Baupläne, Berechnungsauskünfte für Energiewerte und Statikberechnungen, Anschlussinformationen u. v. m.

COI-BusinessShare, die Lösung für die Abbildung der digitalen Bauakte, optimiert die Dokumentverwaltung und die damit verbunden Prozesse. Die Lösung unterstützt den Anwender von der Dokumenterstellung über die Abstimmung der Einzeldaten bis hin zum Genehmigungsverfahren. Alle relevanten Dokumente liegen zentral in der Bauaktenverwaltung und können von berechtigten Anwendern direkt genutzt werden.

Prozessbeschleunigung

Genehmigungs- und Prüfverfahren verursachen durch die papiergebundene Prozessabwicklung lange Laufzeiten. Durch den Einsatz von COI-BusinessShare für die Bauaktenverwaltung entfallen die Transportzeiten für die Unterlagen, da die Daten jederzeit digital zur Verfügung stehen. Zusätzlich können die Genehmigungsverfahren über die Workflow-Komponenten von Microsoft SharePoint abgebildet werden, sodass die gesamte Abwicklung und Protokollierung des Genehmigungsweges in der Bauakte hinterlegt wird und bei Bedarf abgefragt werden kann.

Bauakten sicher im Griff

Die perfekte Integration der COI-SharePoint-Anwendung in die Microsoft Office-Welt ermöglicht es dem Anwender sich wieder auf die eigentlichen Aufgaben zu konzentrieren. Die Aufgabe der Dokumentverwaltung übernimmt die COI-BusinessShare Anwendung. So steigt nicht nur die Arbeitsqualität der Mitarbeiter, sondern auch die der täglich anstehenden Prozesse.

Die digitale Bauakte verbindet kaufmännische, technische und genehmigungsgebende Verfahren in einer Umgebung. Somit werden Laufzeiten verkürzt, Suchzeiten minimiert und die Transparenz erhöht.

Die Vorteile auf einen Blick:

- Einheitliche Ablagestruktur
- Durchgängige digitale Bauakte ohne Medienbruch
- Nachvollziehbarkeit im gesamten Bearbeitungsprozess
- Unterstützung des Genehmigungsverfahrens durch optionale Workflow-Komponente
- Direkter Zugriff auf alle zur Bauakte gehörenden Informationen

Betriebshandbücher besser organisieren

Die Notwendigkeit, Betriebshandbücher vorzuhalten, zu pflegen und in der Praxis zielgerichtet einzusetzen wird durch unterschiedliche Vorgaben und rechtliche Anforderungen immer wichtiger. Vor allem die Nutzung der jeweils gültigen Handbücher stellt die Verantwortlichen immer wieder vor große Herausforderungen.

Die Erstellung, Pflege und Verteilung von Betriebshandbüchern lässt sich durch den Einsatz der Lösung COI-BusinessShare für Betriebshandbücher erheblich vereinfachen. Alle wesentlichen und relevanten Daten und Informationen werden zentral in der Microsoft SharePoint-basierenden Lösung abgelegt und durchgängig zur Verfügung gestellt.

Die Erstellung und Pflege der Betriebshandbücher wird durch die integrierte Versionierung in Verbindung mit zusätzlichen Freigabemechanismen deutlich vereinfacht.

Die Vorteile auf einen Blick:

- Einheitliche Pflege auf einer modernen Office-Plattform
- Freigabe mit Hilfe von digitalen Workflow-Prozessen
- Durchgängige Nachvollziehbarkeit der Informationen
- Verteilung der Informationen über digitale zentrale Web-Anwendung
- Perfekte Integration der Microsoft Office-Welt
- Optionale reversionssichere Archivierung
- Reduzierung der Einarbeitungszeiten

Digitales Betriebshandbuch

In der Praxis werden Betriebshandbücher in unterschiedlichen Ausprägungen eingesetzt. Neben dem zentralen Organisations-, Notfall- und Umweltmanagementhandbuch werden in Versorgungsunternehmen vor allem Betriebshandbücher für Strom (SHB), Gas (GHB), Wasser (WHB) und Fernwärme (FHB) genutzt. Zu den technischen Informationen für den bestimmungsgemäßen Betrieb einer Anlage stehen Vorgaben für die Risikominimierung und den Arbeitsschutz im Vordergrund. Zielsetzung ist die Minimierung des Haftungsrisikos auf der Basis eines Betriebshandbuchsystems zur gerichtsfesten Organisation.

Betriebshandbücher optimal verwalten

Die Erstellung und Pflege der Betriebshandbücher ist mit einer ständigen Recherche und Ablage unterschiedlicher Daten und Informationen verbunden. Die heute oftmals mitarbeiterbezogene lokale Ablage in Papier- und digitaler Form verursacht erhebliche Verwaltungsaufwände und Mehrfachablagen. Durch die sich ständig ändernden Vorgaben erhöhen sich die Bearbeitungszeiten zusätzlich, da die Aktualität der gesammelten Daten bei der Nutzung nochmals überprüft werden muss. Dies reduziert in erheblichem Maß die letztlich für die Erstellung der Betriebshandbücher verbleibende Zeit und bindet entsprechende Ressourcen.

Demgegenüber sind die Nutzer der Betriebshandbücher laufend gefordert sich um die Aktualität der Informationen zu kümmern. Vorhandene Papierdokumente können veraltet und überholt sein, sodass die Nutzung dieser entsprechende Gefahren birgt.

Die Lösung COI-BusinessShare für Betriebshandbücher schafft eine zentrale digitale Ablage zur Aufnahme aller relevanten Informationen, beginnend bei der Erstellung der Betriebshandbücher über die Pflege bis hin zur Verteilung und Nutzung der Information. Durch die Kopplung der COI-Aktenplanfunktion wird die Dokumentablage einem definierten Schema unterworfen. Die klare Struktur erleichtert die Erstellung der Handbücher und die spätere Nutzung der Inhalte.

Die Freigabe der Handbücher, auch in Verbindung mit einem Freigabe-Workflow, wird zentral dokumentiert. Durch die Zuordnung der Handbücher zu den relevanten Personengruppen sind die Betriebshandbücher immer in der aktuellen Version am richtigen Arbeitsplatz verfügbar. Erweiterungen, welche noch in Bearbeitung sind, bleiben durch die Funktion der Versionierung bis zur Freigabe für die späteren Nutzer verborgen.

Unterweisungen, basierend auf Dokumenten und Inhalten der Betriebshandbücher, die mit Abnahmeerklärungen der Anwender verbunden sind, werden papiergebunden dokumentiert, abgezeichnet und danach über die Digitalisierung zentral verwaltet.

Verantwortliche Stellen können den Prozess prüfen und Prozesslücken direkt nachjustieren. In Verbindung mit der reversionssicheren Archivierung aller relevanten Unterlagen stehen die Daten und Dokumente über viele Jahre für den Zweck des Nachweises zur Verfügung.

COI-BusinessShare für Versorgungsunternehmen



Microsoft Partner
Gold Digital Marketing

ECM- und Microsoft SharePoint Know-how aus einer Hand

COI-BusinessShare für Versorgungsunternehmen bietet Lösungen für folgende Anwendungsbereiche:

- Digitale Hausanschlussakte
- Digitale Bauakte
- Digitales Betriebshandbuchsystem

COI-BusinessShare Lösungen basieren auf SharePoint 2010, der einheitlichen webbasierten Portalanwendung aus dem Hause Microsoft. Die SharePoint-Plattform verbindet Office-Anwendungen mit unterschiedlichen Datenquellen und ermöglicht so einen schnellen Datenaustausch für eine optimale moderne Zusammenarbeit. Durch die hohe Integration der Anwendungen lässt sich eine einheitliche Infrastruktur erreichen, wodurch sich die IT-Kosten direkt reduzieren lassen.

Die COI GmbH ist Gold-zertifiziertes Partnerunternehmen der Microsoft und bietet langjähriges ECM-Know-how in Verbindung mit der Collaborationplattform Microsoft SharePoint. Beim Einsatz von SharePoint 2010 stehen viele neue Funktionen und die verstärkte Integration in die neuen Office 2010 Anwendungen zur Verfügung. Es wird sowohl für Anwender als auch für Administratoren und IT-Profis leichter, umgehend auf neue Unternehmensanforderungen zu reagieren. Für IT-Experten liefert SharePoint 2010 bessere Voraussetzungen zur Produktivitätssteigerung durch eine einheitliche und skalierbare Plattform und flexible Bereitstellungsmöglichkeiten.

SharePoint 2010 kann IT-Experten das Leben leichter machen, indem Verwaltungstätigkeiten einfacher gestaltet werden und Administratoren einen besseren Einblick in die Betriebsabläufe erhalten. Zu den Leistungsmerkmalen gehören eine neue optimierte Website für die zentrale Verwaltung, neue Funktionen zur Verwaltung und Überwachung der SharePoint-Farm sowie Unterstützung für Windows PowerShell.

SharePoint 2010 stellt eine einheitliche und skalierbare Infrastruktur zur Verfügung. Dadurch lässt sich eine bessere Kontrolle über Server-Ressourcen erreichen.

Prozesse, einschließlich der Leistung und Verwaltung umfangreicher Listen sowie die Verwaltung und der Schutz von Daten durch hohe Verfügbarkeit können verbessert werden. Eine skalierbare Dienstarchitektur verhilft zu einer effektiven Verwaltung und Zentralisierung von Diensten wie Enterprise Search, My Sites und Taxonomien.

Schnelleres Arbeiten

Erhöhte Produktivität dank einer intuitiven Benutzerumgebung

Bessere Zusammenarbeit

Moderne Möglichkeiten der Zusammenarbeit im gesamten Unternehmen

Optimale Integration

Suchen, Bearbeiten, Freigeben und Verteilen in der gesamten Office-Umgebung

Compliance

Zentrale Erfassung und Ablage aller relevanten Daten, Dokumente und Informationen

Optimale Geschäftsabläufe

Direkte Verbindung von Ablageumgebung und Prozessmanagement in einer Umgebung

Bessere Zusammenarbeit

Umfassende Recherchemöglichkeiten direkt aus der Microsoft SharePoint Anwendung heraus auf unterschiedliche Informationsablagen

Dienstleistungsspektrum Betriebshandbücher



GABO IDM-Dienstleistungen für Versorgungsunternehmen

Die COI GmbH bietet in Verbindung mit dem Partner GABO IDM Gesellschaft für Informations- und DokumentationsManagement mbH umfangreiche Leistungen rund um das Thema Betriebshandbücher.

Als Betreiber von Erzeugungs- und Versorgungsanlagen wissen Sie von der Verschärfung rechtlicher Anforderungen im Bereich der Betriebsorganisation. Um das Haftungsrisiko zu minimieren und die betriebliche Sicherheit zu gewährleisten, müssen Sie ein Regelwerk besitzen, welches im Ernstfall hoch verfügbar ist. Klüger, als aus dem Schadensfall zu lernen, ist der gezielte Aufbau einer gesetzeskonformen Organisation Ihres Unternehmens. Gesetzeskonform organisiert zu sein, erfordert im Wesentlichen eindeutige organisatorische Festlegungen zu treffen und zu dokumentieren. Daneben gehört die umfassende Beschreibung der Anlage mit Betriebs- und Fahrplanleitungen dazu.

GABO IDM erstellt in Ihrem Auftrag ein Handbuchsystem für den bestimmungsgemäßen Betrieb Ihrer Anlage, deren gefahreneigneten Bereiche und den Notfall. Die entstehenden Handbücher halten den gesetzlichen Vorschriften stand. Sie vereinen gleichzeitig alle relevanten Dokumente und Regelwerke in Ihrem Unternehmen. Unser Know-how in den oben genannten Branchen ist über lange Jahre gewachsen. Inzwischen ist GABO IDM Berater und Mitglied in mehreren Fachverbänden, in denen neue Normungen und Richtlinien erarbeitet werden. Derartige Fachkenntnisse ermöglichen uns, optimal zugeschnittene Lösungen für Sie zu planen und zu realisieren.

Hierfür werden von uns alle vorliegenden relevanten Dokumente eingearbeitet und fehlende Regelwerke beigelegt. Sie werden intensiv in die Gestaltung einbezogen, um möglichst genau Ihre Anforderungen zu erfüllen. Das Ergebnis ist ein Handbuchsystem, welches nicht nur für Ihre Mitarbeiter hoch verfügbar bereitsteht und leicht zu bedienen ist, sondern mittels moderner IT, auch auf einer passenden Wissensplattform zur Verfügung gestellt werden kann.

- Dokumentation aller qualitätssichernder Verfahrensweisen
- Nachweis Ihrer Informationspflicht und der Erfüllung gesetzlicher Auflagen
- Klar geregelte Aufgaben, Zuständigkeiten und Verantwortungen in schriftlicher, nachvollziehbarer Form
- Direkte Verfügbarkeit der Regelanweisungen beim Personal
- Reduzierung der Einarbeitungszeit neuer Mitarbeiter
- Voller Informationsumfang für das Betriebspersonal, ständig verfügbar
- Reduzierter Pflegeaufwand der Qualitätssicherung

Betriebshandbücher & Handbuchsystem

Wir erstellen Ihre Handbücher

- Zur Organisation
- Zum Betrieb
- Für den Notfall
- In vollständigem Umfang
- Aktuell und gesetzeskonform
- Gemäß den Anforderungen des TSM
- Gemäß den Regelwerken der Fachverbände (z. B. W1000, S1000)

Sie sind Betreiber oder Lieferant von Anlagen zur

- Energieversorgung (Strom, Wasser, Gas, Fernwärme)
- Energieerzeugung (Kraftwerke, Wärmekraftwerke)
- Abfallentsorgung oder anderer Anlagen