

COI-Netzanschlussakte für **Versorger**

Business White Paper



1	Zusammenfassung	3
2	Versorger im Fokus	4
2.1	Die digitale Netzanschlussakte	4
2.2	Leistungsüberblick	5
3	COI-Netzanschlussakte	6
3.1	Das Anschlussobjekt	6
3.2	Integration SAP	8
3.3	Das Netz-Dokument	8
3.4	Archivierung	9
4	Resümee	10

1 Zusammenfassung

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 unübersichtlich. Außerdem nimmt die Verwaltungstätigkeit einen ständig steigenden Zeitbedarf in Anspruch.

Abhilfe schafft hier die Lösung COI-Netzanschlussakte. In Verbindung mit der SAP-Plattform werden die Prozesse beschleunigt und die Kundendaten stehen den Anwendern jederzeit in der aktuellen Version zur Verfügung.

2 Versorger 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 der COI-Netzanschlussakte eine moderne Lösung an, die sowohl eigenständig, als auch in Verbindung mit SAP eingesetzt werden kann.

Durch die Abbildung der Anforderungen der Netzanschlussverwaltung mit den Funktionen der Enterprise Content Management-Plattform COI-BusinessFlow werden die Verwaltungsprozesse der Versorgungsunternehmen vereinfacht und die Daten stehen den Anwendern jederzeit in der jeweils zuletzt gültigen Version zur Verfügung. Durch die Integration in die aktuelle Microsoft Office-Welt und die Anbindung an SAP-Umgebungen wird die Verwaltung der Anschlussdaten erheblich vereinfacht.

2.1 Die digitale Netzanschlussakte

Die Verwaltung der zu einem Netzanschluss gehörenden Dokumente, Informationen und Daten wird durch den Einsatz der COI-Netzanschlusslösung erheblich vereinfacht. Bereits die mit einem Anschluss verbundenen unterschiedlichen Papierunterlagen nimmt die Netzanschlussakte problemlos auf und ordnet sie dem jeweiligen Objekt direkt zu. Die Flut der Dokumente, die heute in Papierform von den Unternehmen verwaltet wird, wie z. B.

- Briefwechsel und E-Mail-Schriftverkehr mit den Kunden
- Eingangs- und Ausgangsrechnungen
- Verbrauchsmeldungen
- Anträge für Neuanmeldungen
- Änderungsinformationen
- technische Daten des Netzanschlusses
- diverse Planunterlagen
- vorgefertigte Ordnerstruktur inkl. Platzhalter für Netzanschlussdokumente

werden zentral kanalisiert und der COI-Lösung in digitaler Form zur Verfügung gestellt. Bestehende, bereits digital vorliegende Informationen lassen sich so direkt der Papierdokumentation in einer zentralen Lösung zuordnen.

Mit der COI-Netzanschlussakte werden die Verwaltungs-, Zugriffs- und Ablageprozesse optimiert und alle zusammengehörigen Informationen zentral zur Verfügung gestellt. Die durchgängige digitale Ablage ermöglicht einen erheblich schnelleren Zugriff auf die jeweiligen Netzanschlussdaten. Die zentrale einheitliche Lösung sichert 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 COI-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 Netzanschlussakte wird über den gesamten Lebenszyklus hinweg verwaltet und gepflegt. Die Lösung nimmt dabei alle Informationstypen auf, egal ob es sich um technische oder um kaufmännische Dokumente handelt.

2.2 Leistungsüberblick

Die COI-Lösung für die digitale Netzanschlussakte basiert auf der leistungsfähigen ECM-Plattform COI-BusinessFlow. Diese unterstützt alle modernen Kommunikationskomponenten und bietet die notwendigen Funktionen für die Verwaltung eines Netzanschlusses an. Anwender sind so zu jeder Zeit und an jedem Ort auskunftsfähig, können auf alle Historiendaten der Akte zugreifen und haben immer den aktuellen Datenbestand im Zugriff.

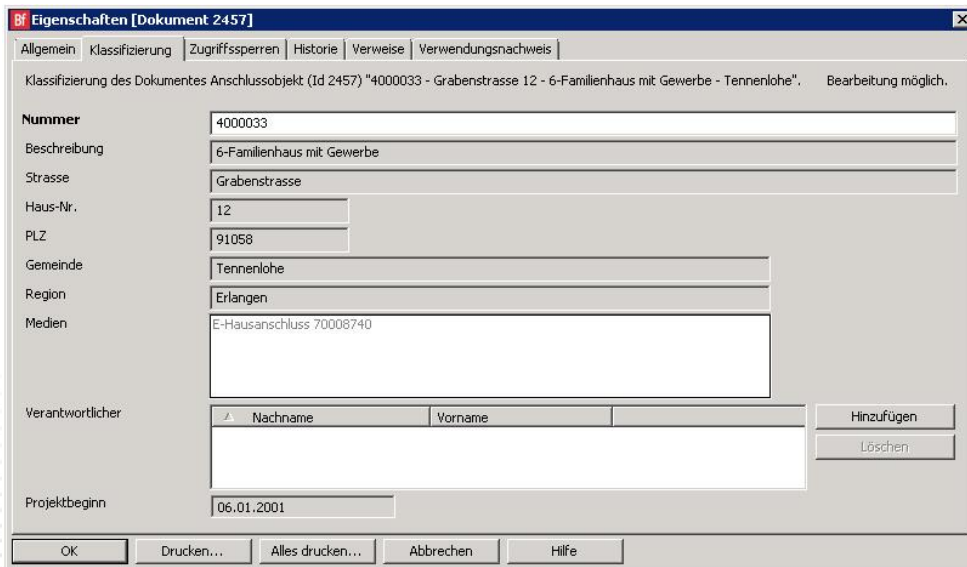
Die Vorteile auf einen Blick:

- Zentrale Ablage aller Netzanschlussdaten
- Einheitliche Aktenbildung
- Schneller Austausch von Informationen
- Wiedervorlage und Weiterleitung
- Historieninformationen
- immer aktueller Datenbestand
- Unternehmensweiter Zugriff

3 COI-Netzanschlussakte

3.1 Das Anschlussobjekt

Der Einstiegspunkt zur jeweiligen Netzanschlussakte ist das Anschlussobjekt. Bei diesem sind alle zum Objekt zugehörigen Dokumente und Daten abgelegt. Um das Anschlussobjekt leichter finden zu können, werden zu diesem spezielle Metadaten verwaltet, die das Objekt eindeutig klassifizieren.



Eigenschaften [Dokument: 2457]

Allgemein | Klassifizierung | Zugriffssperren | Historie | Verweise | Verwendungsnachweis

Klassifizierung des Dokumentes Anschlussobjekt (Id 2457) "4000033 - Grabenstrasse 12 - 6-Familienhaus mit Gewerbe - Tennenlohe". Bearbeitung möglich.

Nummer 4000033

Beschreibung 6-Familienhaus mit Gewerbe

Straße Grabenstrasse

Haus-Nr. 12

PLZ 91058

Gemeinde Tennenlohe

Region Erlangen

Medien E-Hausanschluss 70008740

Verantwortlicher

Nachname	Vorname

Hinzufügen
Löschen

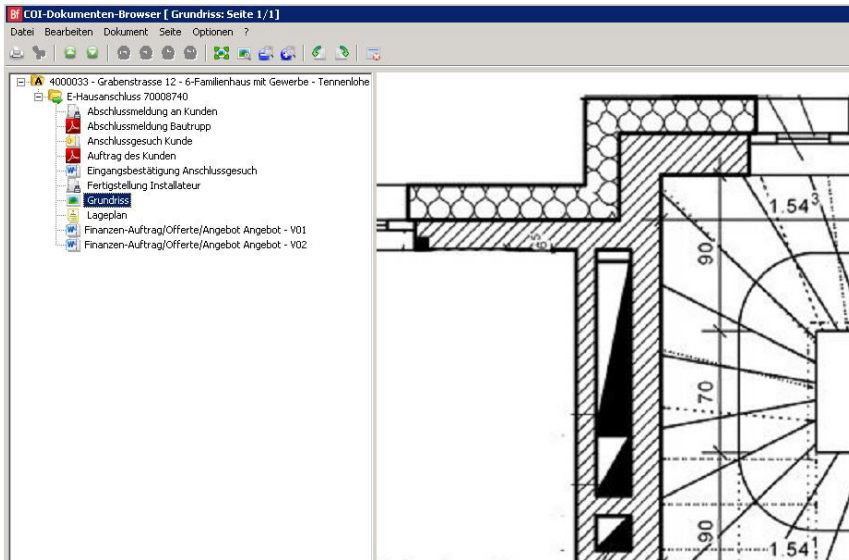
Projektbeginn 06.01.2001

OK Drucken... Alles drucken... Abbrechen Hilfe

3.1.1 Klassifikation des Anschlussobjekts

Das Anschlussobjekt wird über folgende Metadaten klassifiziert:

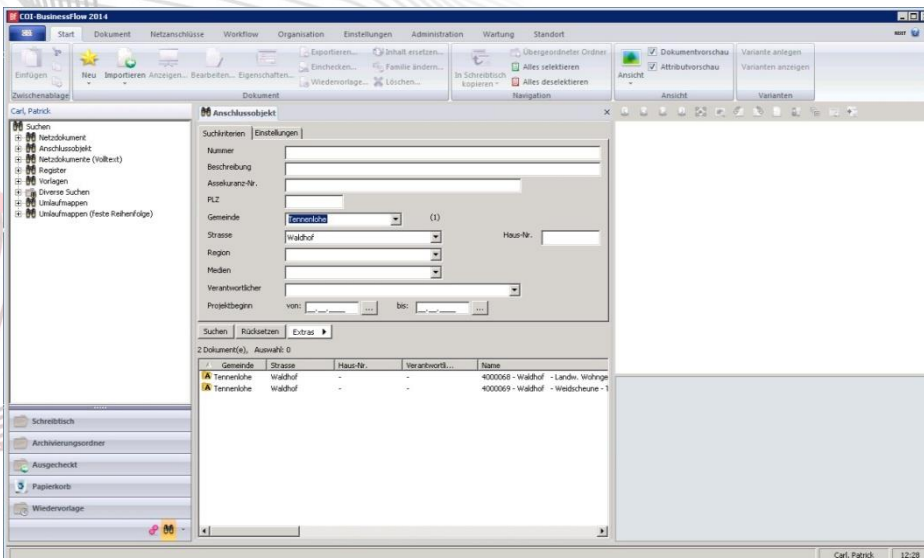
- Nummer - Eindeutige ID des Anschlussobjektes
- Beschreibung - Kurzbeschreibung des Anschlussobjektes
- Straße - Adressinformation
- Haus-Nr. - Adressinformation
- PLZ - Adressinformation
- Gemeinde - Adressinformation
- Region - Adressinformation
- Medien - Gas, Strom, Energie, Wasser
- Verantwortlicher
- Projektbeginn - Datum
- Projektphase - Phase des Projekts, Planung, Realisierung, Fertiggestellt, Abgebrochen (Life Cycle)



3.1.2 Suche eines Anschlussobjektes

Für die Suche von Anschlussobjekten steht eine, den Metadaten entsprechende Suchfunktion zur Verfügung. Bei der Suche greift immer das Rechtekonzept der COI-Lösung, sodass nur berechnigte Anwender Zugriff auf die einzelnen Informationen haben.

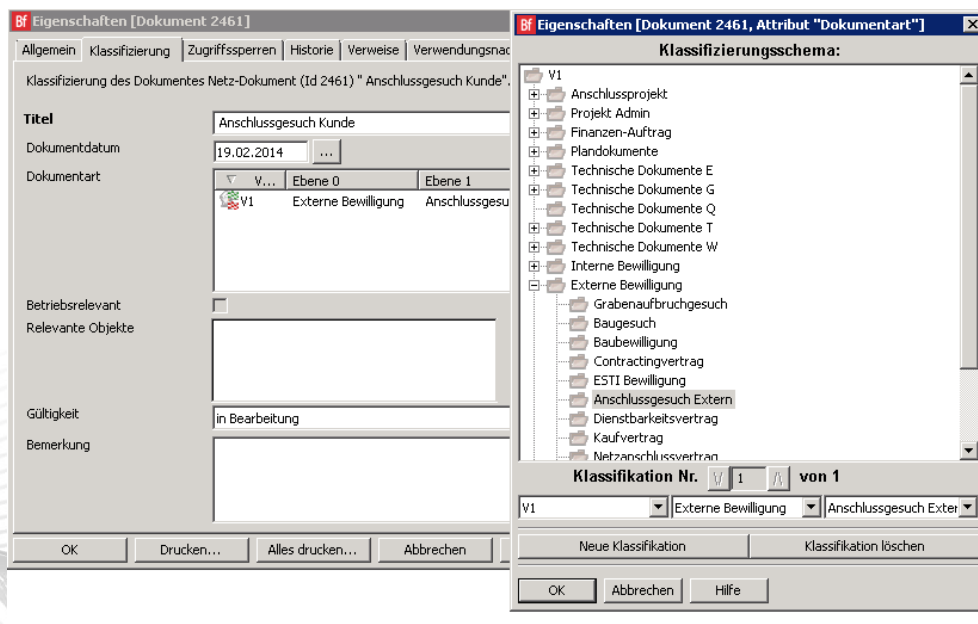
Weiterhin werden die Anschlussobjekte in einem intelligenten Suchordner gruppiert. Dadurch werden unterschiedliche Sichten auf die Anschlussobjekte möglich, z.B. nach Ort und Straße oder nach Projektverantwortlichem und Projektphase.



3.2 Integration SAP

In Verbindung mit SAP gibt es zu einem Anschlussobjekt immer ein korrespondierendes SAP-Objekt. Bei der Anlage der Netzanschlussakte in der COI-Lösung erfolgt die Verknüpfung zu den SAP-Informationen über die Anschlussnummer. Alle bereits vorhandenen Metadaten in der SAP-Anwendung werden automatisch übernommen, sodass eine zusätzliche manuelle Verschlagwortung entfällt.

3.3 Das Netz-Dokument



Netz-Dokumente können in der Anschlussakte direkt erzeugt oder importiert werden. Diese lassen sich bei Bedarf versionieren.

Ein Netz-Dokument wird nach folgenden Merkmalen klassifiziert:

- Titel - Titel des Netz-Dokumentes
- Dokumentdatum - Erstellungsdatum des Netz-Dokumentes
- Dokumentart - Plan, Protokoll, Brief, Vertrag,...
- Relevante Objekte - Verknüpfung zu anderen Objekten
- Gültigkeit - Gültigkeitszeitraum des Betriebsdokumentes
- Bemerkung - zusätzliche Bemerkungen zum Netz-Dokument
- Version - Version des Netz-Dokumentes

Ist das Netz-Dokument als betriebsrelevant gekennzeichnet, so wird es zusätzlich unterhalb dem Objektordner abgelegt, der im Attribut *Relevante Objekte* selektiert wurden.

Bei der Anlage von Dokumenten erhält der Anwender über die integrierte Vorlagenverwaltung bei Bedarf immer die passende Microsoft Word- oder Excel-Vorlage angeboten.

3.3.1 Versionsverwaltung und Historienprotokollierung

Netz-Dokumente sind versionsverwaltet, sodass die Anwender jederzeit auf alle Versionsstände direkt zurückgreifen können.

In Verbindung mit der Historienprotokollierung lassen sich die im Laufe der Zeit vorgenommenen Korrekturen an den Dokumenten jederzeit durchgängig nachvollziehen.

3.4 Archivierung

Die COI-Netzanschlussakte bietet die Möglichkeit der revisionssicheren Archivierung der Daten. Dabei werden die zu archivierenden Daten gegen Veränderung geschützt und im Langzeitarchiv abgelegt. Die Archivierung erfolgt automatisch im Hintergrund und richtet sich den Statusinformationen der einzelnen Objekte in der Netzanschlussakte. Manuelle Archivierungsaktionen entfallen, sodass die Anwender mehr Zeit für die eigentlichen Aufgaben zur Verfügung haben.

Archivierte Daten stehen berechtigten Anwendern dennoch jederzeit in der Anwendung zur Verfügung. Dies ist dann wichtig, wenn im Kundenkontakt schnell auf ehemals gültige Informationen zurückgegriffen werden soll.

4 Resümee

Die Tätigkeiten zur Verwaltung von Dokumenten, Akten und Unterlagen rund um die Prozesse des Netzanschlusses nehmen einen erheblichen Teil der Arbeitszeiten der Mitarbeiter in Anspruch. Zusätzlich erwarten die Kunden, dass ihr Versorgungsunternehmen jederzeit schnell auf Anfragen reagieren und konkret Auskunft geben kann.

Mit der COI-Netzanschlussakte liegen alle Informationen zum Netzanschluss, unabhängig davon, ob es sich um Papierdokumente oder digitale Unterlagen handelt, zentral in einer anwenderfreundlichen Anwendung. Die Anwender sehen auf einen Blick, welche Aufgaben anstehen und welche Unterlagen in der letzten gültigen Version abgelegt wurden. Anfragen lassen sich so schnell beantworten, ohne dabei lange suchen zu müssen.

Individuelle, abteilungsbezogene Ablagen können so entfallen, dass die Anwendung als zentrale Informationsplattform allen betroffenen Mitarbeitern jederzeit zur Verfügung steht.

COI-BusinessFlow -

die moderne ECM-Plattform aus dem Hause COI.

Ihr Vorteil: Einzigartige Integrationsfähigkeit,
umfassende Prozessoptimierung und
übergreifendes Informationsmanagement.

Mit diesen innovativen Lösungen werden Visionen von morgen
schon heute Realität.

COI – Consulting für Office und Information Management GmbH
Am Weichselgarten 23 – 91058 Erlangen
Telefon: +49 (0)9131 / 9399 0 - Telefax: +49 (0)9131 / 9399 4959
E-Mail: info@coi.de
Web: www.coi.de

© Copyright COI GmbH V_A16: Die Weitergabe und/oder Vervielfältigung dieser Publikation oder von Teilen daraus sind, zu welchem Zweck und in welcher Form auch immer, ohne die ausdrückliche schriftliche Genehmigung durch die COI GmbH nicht gestattet. In dieser Publikation enthaltene Informationen können ohne vorherige Ankündigung geändert werden. COI®, COI-BusinessFlow®, COI-BusinessArchive®, BusinessFlow® sowie das COI-Logo sind eingetragene Marken der Consulting für Office und Information Management GmbH. Andere Produktnamen und Logos werden nur zur Identifikation der Produkte und Hersteller verwendet und können eingetragene Marken der entsprechenden Hersteller sein. Alle Angaben ohne Gewähr.