



CASE SUMMARY

ENERGIE STEIERMARK

RASCHER ZUGRIFF AUF STROMLIEFERVERTRÄGE

STEWEG-STEAG GmbH, ein Tochterunternehmen der Energie Steiermark AG, versorgt zirka 245.000 Privatkunden und rund 24.000 Unternehmen mit Strom. Außerdem werden vom Kundenservice über 425.000 Kundenanlagen betreut. Über die Jahre haben sich im Aktenarchiv der STEWEG-STEAG GmbH an die 500.000 Stromlieferverträge angesammelt.

Aus dem Archiv, bestehend aus einem Beleggut von über 1,2 Millionen Blatt, wurden von Scanpoint diese 500.000 Stromliefer- und Bereitstellungsverträge aussortiert, manuell aufbereitet und anschließend digitalisiert. Dadurch sind die MitarbeiterInnen der Energie Steiermark jetzt in der Lage, bedeutend schneller und effektiver auf bestehende Verträge zuzugreifen und Auskünfte zu erteilen.

HERAUSFORDERUNG

Die Mitarbeiter der Energie Steiermark waren bei Kundenrückfragen regelmäßig mit der Suche nach Stromlieferverträgen im Archiv statt mit deren Bearbeitung beschäftigt. Das Auffinden war oft extrem mühsam und dauerte oft erheblich länger als die in weiterer Folge stattfindende Beratung. Außerdem wurden durch die ständig wachsende Papierflut die räumlichen Kapazitäten im Laufe der Jahre ausgeschöpft.

PROJEKT

Das Projektziel der Energie Steiermark war eine komplette Umstellung des physischen Archivs der Stromlieferverträge auf elektronische Akten. Denn sowohl die Ablage als auch die Suche und das Lagern verursachten enorme Kosten.

1,2 Millionen Blatt mussten von Scanpoint „in die Hand genommen werden“, um die 500.000 Stromliefer- und Bereitstellungsverträge von sonstigem, nicht relevantem Beleggut auszusortieren. Anschließend wurden die Verträge in den Digitalisierungszentren von Scanpoint aufbereitet, gescannt, die Vertragskennung – die eindeutige Referenz zum Kunden – extrahiert und danach dem Archivsystem

der Energie Steiermark elektronisch zur Verfügung gestellt. Die elektronische Archivierung vereinfacht die Suche immens und macht mit wenigen Mausklicks - zu jeder Zeit - ein schnelles Recherchieren und Auffinden der Dokumente möglich. Die Geschwindigkeit und damit auch die Verkürzung von Bearbeitungszeiten ist ein entscheidender Wettbewerbsvorteil. Hinzu kommt noch, dass weniger Lagerfläche benötigt wird.

ZITAT



„Durch den sofortigen Zugriff auf unsere elektronischen Dokumente sind wir jetzt in der Lage, raschest und effektiv auf Kundenanfragen zu reagieren. Dies spart nicht nur Zeit und Geld, sondern erhöht die Kundenzufriedenheit signifikant. Wir haben mit der Entscheidung, unsere Stromlieferverträge zu digitalisieren, den richtigen Schritt gemacht“, ist Dipl.Ing. Gottfried Putz, Vertriebscontroller in dem Bereich Vertrieb, Trading & Stromaufbringung, überzeugt.

FAKTEN

Durch die elektronische Verfügbarkeit der Stromliefer- und Bereitstellungsverträge reduziert sich der administrative Aufwand erheblich.

Kundenanfragen werden nun ohne Verzug beantwortet und auf der Kostenseite schlägt die Einsparung des Lagers erfreulich zu Buche.

Kunde:	Energie Steiermark AG
Projektstart:	August 2009
Digitalisiertes Volumen:	zirka 500.000 Stromlieferverträge
Besonderheiten:	Vernichtung von nicht benötigtem Papier, daher Reduktion der Verarbeitungskosten. Verarbeitung in der unmittelbaren Umgebung war Voraussetzung, um zwischendurch auf Originale zugreifen zu können.