



Success Story



Dresdner Verkehrsbetriebe AG

Die DVB AG ist der Mobilitätsdienstleister in der sächsischen Landeshauptstadt und bietet alle Nahverkehrsleistungen komplett aus einer Hand. 400.000 Fahrgäste täglich, 144,5 Millionen Fahrgäste 2008: Mit ihrer Verkehrsleistung trägt die DVB AG dazu bei, die Straßen zu entlasten und die Umwelt zu schonen.

Dresden verfügt über eines der größten Straßenbahnnetze in Deutschland. Moderne Fahrzeuge, niveaugleiche Ein- und Ausstiege, barrierefreie Haltestellen und multimediale Informationssysteme sorgen für besten Komfort. Die DVB AG hat sich zu einem wettbewerbsfähigen Verkehrsunternehmen entwickelt, das sich im nationalen und internationalen Vergleich sehen lassen kann. Der Kostendeckungsgrad ist 2008 auf rund 75 Prozent gestiegen. 1.674 Mitarbeiter und 88 Auszubildende machen die DVB AG zu einem wichtigen Arbeitgeber in der Landeshauptstadt Dresden. Die meisten Aufträge gehen an sächsische Unternehmen und schaffen damit auch indirekt viele Arbeitsplätze in der Region.



Der Weg zur Geschäftspartnerakte Bei der Dresdner Verkehrsbetriebe AG

- Heute erwarten Fahrgäste von ihrem ÖPNV-Dienstleister mehr, als nur von A nach B transportiert zu werden. Für die Dresdner Verkehrsbetriebe AG gehört dazu eine kompetente Beratung an jedem DVB-Standort mit umfassenden Service. Zu diesem garantierten Kundenservice gehört selbstverständlich auch eine schnelle und unkomplizierte Abwicklung aller Geschäftsvorfälle.

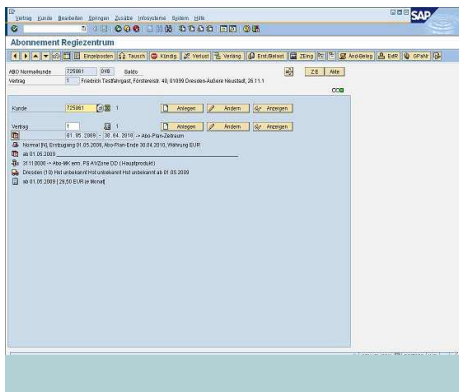
Die Mitarbeiter im Center Marketing und Vertrieb bei der DVB AG nutzen für ihre tägliche Arbeit hauptsächlich die SAP-Branchensoftware Public Transport (PT). Es werden die Module ABO Kundenverwaltung, Freier Verkauf, Deliktverfolgung und Kundenservice eingesetzt. In der täglichen Arbeit mit den Kunden entstehen eine Vielzahl von Dokumenten (Verträge, Rechnungen, Mahnungen, Korrespondenz, Änderungsmitteilungen u. a.).

„Die Einführung der Geschäftspartnerakte brachte uns ins besondere bei der Bearbeitung von Vorfällen im Erhöhten Beförderungsentgelt sowie im Abonnement sehr große Vorteile. So ist es für die Servicemitarbeiter möglich dezentral auf alle Informationen sofort zuzugreifen und das wiederum spart Zeit und Ressourcen bzw. hält den Aufwand und die Unannehmlichkeiten für unsere Kunden in Grenzen.“

Frau Manuela Böttcher
(DVB AG, Vertriebs- und Kundenservice)

In den vergangenen Jahren wurde konsequent daran gearbeitet, alle Dokumente papierlos abzulegen und die Altdokumente elektronisch zu archivieren.

Die Herausforderung danach war, den Informationsbedarf der verschiedenen Unternehmensbereiche und Servicepunkte



im Stadtgebiet von einer zentralen Stelle aus mit den gewünschten Dokumenten zu versorgen. Es entstand die Idee, eine „Geschäftspartnerakte“ in SAP zu entwickeln. Ziel war, alle mit SAP-Objekten verknüpften Dokumente so zu bündeln, dass je nach Anforderung des jeweiligen Unternehmensbereiches

Archiv-Link-Komponente realisiert. Als Archivsystem kommt EASY ENTERPRISE zum Einsatz. Die Darstellung als Akte erfolgt - neben speziell entwickelten Komponenten der Dresden-IT GmbH - mittels SAP-Document-Finder.

Mit Projektstart im Jahr 2006 wurden die vorhandenen Altdokumente durch die Mitarbeiter der DVB AG archiviert. Das bedeutete, Sichten der papierbasierten Akten, manuelles Scannen und Zuordnen zu den Datenobjekten. Das nahm einen Zeitraum von 2 Jahren in Anspruch. Gleichzeitig wurde im ersten Teilprojekt der Bereich Abonnement

Einheitliche Ablage im optischen Archiv ermöglicht ganzheitliche Geschäftspartnersicht

Dokumente vollständig und übersichtlich in kürzester Zeit aufgerufen werden können. Aus allen Geschäftsvorfällen werden die Dokumente in einer elektronischen Akte zusammengeführt. Im SAP-System wird die Verknüpfung zwischen Daten und Dokumenten über die

auf elektronische (optische) Archivierung umgestellt. Schrittweise folgten die Einbindung der Deliktverfolgung, Freier Verkauf und Mahnwesen. Als letztes konnte der Kundenservice mit seinen umfangreichen Dokumenten, wie z. B. Anfragen, Beschwerden, E-Mails



etc. eingebunden werden. Durch die Geschäftspartnerakte wird der zeitlich und räumlich uneingeschränkte Zugriff auf derzeit ca. 500.000 elektronisch archivierte Kundendokumente ermöglicht und ersetzt die Papierablage.

„Ich bin stolz, dass es uns als Team gelungen ist, eine moderne Lösung für den schnellen und einheitlichen Zugriff auf Kundendokumente zu entwickeln, die auf hohe Akzeptanz bei den Mitarbeitern stößt.“

Herr Thomas Küntscher (Dresden-IT)

Durch die Nutzung von Standard-Tools wie SAP-Document-Finder sind die Zugriffsrechte der Mitarbeiter der einzelnen Servicebereiche in einem Berechtigungskonzept klar definiert und der Datenschutz ist uneingeschränkt wirksam. Die spezifischen Aufbewahrungsfristen der Dokumente werden dabei ebenfalls berücksichtigt.

Auf einen Blick

- Projektinhalt: Sollkonzept, Realisierung, Schulung und Systembereitstellung
- Projektdauer: mit Archivierung der Altdokumente erstreckte sich das Projekt über einen Zeitraum von 2,5 Jahren.
- Fertigstellung: 31. Dezember 2008
- Projektpartner:
 - DVB AG mit den Bereichen M15 Marketing/Vertrieb, K14 und VB 01 Recht
 - Dresden-IT GmbH mit den Fachgruppen SAP und kVASY/EASY

Markenhinweis:

Alle Marken oder Warenzeichen sind eingetragenen Marken oder eingetragene Warenzeichen ihrer jeweiligen Eigentümer, ggf. nicht gesondert gekennzeichnet und werden vorbehaltlos anerkannt.



Dresden-IT GmbH
Kleiststr. 10 c
01129 Dresden
Tel. (0351) 8571500
Fax (0351) 8571502
info@dresden-it.de
www.dresden-it.de