

## Kabel BW

---

### Übersicht

---

#### **Herausforderung**

- *Neuausrichtung der Geschäfts- und Dokumentenbearbeitungsprozesse*
- *Bereitstellung einer durchgängigen kunden- und prozessorientierten Organisation*

#### **Produkte**

- *IBM FileNet Business Process Manager*
- *IBM FileNet Content Manager*

#### **Kundennutzen**

- *Verkürzung der Durchlaufzeiten*
- *Hohe Verfügbarkeit der Dokumente*
- *Deutliche Effizienzsteigerung*
- *Transparenz der Vorgänge*
- *Verbesserte Produktivität*

Die gestiegenen Erwartungen der Kunden an maßgeschneiderte Güter und Dienstleistungen erfordern eine immer flexiblere Leistungserbringung in allen Branchen. Auch bei Kabel BW steht der Kundenservice an erster Stelle.

Mit über 2,3 Millionen Kunden ist Kabel BW einer der größten Kabelnetzbetreiber Europas. Das Unternehmen unterhält eines der leistungsfähigsten Breitband-Netze weltweit mit einer Datenrate von über 4000 MBit/s/ Haushalt. Den Kunden werden über 80 analoge und mehr als 600 digitale Programme, High Speed Internet bis 20 MBit/s und diverse hochqualitative IP-Dienste wie beispielsweise Kabel Telefon angeboten.

#### **Die Herausforderung**

Mit technischer Kompetenz sowie attraktiven und innovativen Produkten und Dienstleistungen will Kabel BW als verantwortungsvoll handelnder Partner von Endverbrauchern, Geschäftskunden und Kommunen das Kabelnetz in Baden-Württemberg aktiv ausbauen und optimieren. Dabei sieht das Unternehmen in der Kundenbetreuung und der Kundenbindung eine Kernaufgabe. Durchschnittlich hat Kabel BW täglich rund 20.000 Kundenkontakte zu verwalten – per Telefon, Fax, Email und Briefverkehr.

Dazu gehören Services wie beispielsweise die Buchung von neuen Produkten, Tarifwechsel, die Zuweisung von Rufnummern, Rufumleitungen oder die übersichtliche Darstellung von Rechnungen, Verbrauchsübersichten und Anruflisten.

*„Die vollständige Integration in die Anwendungsarchitektur sowie die hohe Flexibilität der ISR Lösung auf Basis von IBM FileNet ermöglichen uns ein effektives Handeln in allen Belangen und Wünschen unserer Kunden. Damit realisieren wir deutliche Vorteile gegenüber unseren stärksten Mitbewerbern wie beispielsweise der Deutschen Telekom.“*

- Achim Grögeder, Leiter  
Informationstechnologie bei Kabel BW

## Kabel BW

### Firmensitz

- Heidelberg

### Branche

- Telekommunikation

### Anwendungen

- IBM FileNet Business Process Manager
- IBM FileNet Content Manager

### Projektleitung

- Thomas Zarski, Zarski DPM

### Implementierung

- ISR Information Products AG

### Nutzen

- Verkürzung der Durchlaufzeiten
- Hohe Verfügbarkeit der Dokumente
- Deutliche Effizienzsteigerung
- Transparenz der Vorgänge
- Verbesserte Produktivität

Um mehr Transparenz zu erreichen und das angestrebte Wachstum in den Geschäftsbereichen Kabel Internet, Kabel Telefonie und Kabel Digital von jeweils circa 150.000 Kunden jährlich bewältigen zu können, entschloss sich das Unternehmen, seine Geschäfts- und Dokumentenbearbeitungsprozesse neu auszurichten.

In der Vergangenheit nutzte Kabel BW ein bestehendes System eines Callcenter-Partners. Daneben waren die Mitarbeiter auf zeitaufwändige manuell geprägte Prozesse wie komplexe Ablagesysteme angewiesen. So blieb es nicht aus, dass die Antwortzeiten bei Kundenanfragen und -belangen mit dem Angebot an neuen Produkten und Dienstleistungen mitwuchsen.

Kabel BW handelte schnell. Gefragt war eine revisionssichere Speicher-, Archivierungs- und Backup-Lösung, die absolute Datensicherheit bietet und die Authentizität aller Dokumente sicherstellt. Eine hochflexible Workflow-Lösung sollte alle kunden- und produktnahen Prozesse im Zusammenspiel mit der Kundenplattform unterstützen - und das unter der Einbindung externer Dienstleister an verschiedenen geographischen Standorten. Zur Auswahl standen Lösungen auf Basis von d.velop, SAP, OpenText und IBM. In einer qualitativ hochwertigen Ausschreibung konnte sich die ISR Lösung auf Basis von IBM FileNet P8 gegenüber den Mitbewerbern durchsetzen. „Ausschlaggebend waren die hohe Flexibilität, die kurzfristige Verfügbarkeit von Ressourcen sowie die hohe Integrationsfähigkeit der IBM Produkte“, bestätigt Achim Grögeder, Leiter Informationstechnologie bei Kabel BW.

## Das Projekt

Im Januar 2006 startete das Projekt KaSa („Kabel BW optimiert dokumentenorientierte Sachbearbeitung“). Mit der Lösungsevaluierung und Leitung dieses anspruchsvollen Projektes wurde Thomas Zarski, Zarski DPM beauftragt. Verantwortlich für die fachliche Beratung und Spezifikationen sowie die Implementierung der Workflow-Lösung war die ISR Information Products AG.

Bei der Implementierung fiel die Entscheidung auf einen evolutionären Ansatz. Gemeinsam mit den Anwendern der Kabel BW durchlief die ISR AG mehrere Zyklen des Designs und der Entwicklung von Prototypen. Dies erlaubte bereits in einer frühen Projektphase konkrete Vorstellungen über das Zielsystem und bot außerdem die Möglichkeit, früh Änderungswünsche der Anwender zu berücksichtigen. Auf diese Weise entstand eine innovative und individuelle Workflow-Lösungen mit starker Anwender- und Kundenorientierung.

Im Oktober 2006 ging die erste Projektphase im Produktbereich Kabel Internet erfolgreich live. Hier unterstützt und steuert die Lösung Prozesse wie Auftrag, Widerruf, Kündigung und Serviceänderung. Die Einführung von KaSa auf die restlichen Produktbereiche ist in der Entwicklung.

Die Lösung basiert auf IBM FileNet Content Manager und IBM FileNet Business Process Manager. Für die technische Unterstützung sorgt ein gespiegelter Dell-Datenbankrechner (vom Typ 2650) mit einer NetApp 3050. Als Betriebssystem ist Windows Server 2003 im Einsatz.

## Die ISR Lösung auf Basis von IBM



Die Effizienz in der Sachbearbeitung und im Büroservice wurde mit Hilfe der ISR Lösung auf Basis von IBM FileNet P8 erheblich gesteigert. Bereits heute nutzen rund 360 Anwender die neue Workflow-Lösung. Alle vorgangsrelevanten Dokumente werden gescannt, automatisch erkannt, die Detaildaten automatisch gelesen und in das Vorgangsverarbeitungs- und Archivsystem überführt. Die Prozessautomatisierung geht hin bis zur Blindverarbeitung von Massengeschäft. Der Status des Vorgangs wird vom Sachbearbeiter festgehalten, so dass Antwortschreiben automatisch erzeugt oder Vorgänge an die nächste Sachbearbeitungsstelle weitergeleitet werden können.

Jeder Sachbearbeiter kann von jedem Ort aus unmittelbar auf die Kundendaten zugreifen. Damit verbesserte sich die Auskunftsfähigkeit gegenüber Kunden und Außendienst erheblich. Der Ansprechpartner des Kunden hat Zugriff auf die bisherige Kommunikation und ist zu jedem Vorgang unmittelbar auskunftsfähig. Transport-, Liege- und Prozesszeiten werden exakt ermittelt und die Arbeitsvorgänge sind transparent. Abweichungen von Standardprozessen oder Engpässe werden dokumentiert und visuell sichtbar gemacht.

Die Anforderungen von Kabel BW wie Integration in die existierende System- und Prozesslandschaft und weitestgehender Einsatz von konfigurierbaren Standard-Softwarekomponenten und flexiblen Standard-Schnittstellen konnten problemlos erfüllt werden. So wird der Wunsch nach statistischen Auswertungen der Führungskräfte, z. B. für die Personaleinsatzplanung aus KaSa heraus, über das arrivierte SAS abgewickelt.

### Der Nutzen

Die ISR-Lösung auf Basis von IBM FileNet P8 ermöglicht eine durchgängige kunden- und prozessorientierte Organisation. Das zahlt sich aus: Kabel BW rechnet mit einem Return on Investment (ROI) von über 200 Prozent nach nur 17 Monaten. Das Unternehmen erwägt nun eine Ausweitung auf weitere Unternehmensbereiche.

Achim Grögeder bestätigt den Erfolg des Projekt KaSa: „Die vollständige Integration in die Anwendungsarchitektur sowie die hohe Flexibilität ermöglichen uns ein effektives Handeln in allen Belangen und Wünschen unserer Kunden. Damit realisieren wir deutliche Vorteile gegenüber unseren stärksten Mitbewerbern wie beispielsweise der Deutschen Telekom.“

© Copyright IBM Corporation 2007

IBM Software Group  
Wilhelm-Fay-Str. 30-34  
65936 Frankfurt  
Germany

Printed in Germany

07-07

All Rights Reserved.

IBM and the IBM logo are trademarks of IBM Corporation in the United States, other countries or both.

All other company or product names are registered trademarks or trademarks of their respective companies.

This case study is an example of how one customer uses IBM products. There is no guarantee of comparable results.

References in this publication to IBM products and services do not imply that IBM intends to make them available in all countries in which IBM operates.

For more information, visit the IBM website at [www.ibm.com](http://www.ibm.com)