

born & partner AG und IBM Geschäftsbereich Versorgungsunternehmen : mit Workflowmanagement und integriertem GIS fit für den Wettbewerb

Autor(en): [s.n.]

Objektyp: **Article**

Zeitschrift: **Vermessung, Photogrammetrie, Kulturtechnik : VPK =
Mensuration, photogrammétrie, génie rural**

Band (Jahr): **96 (1998)**

Heft 5

PDF erstellt am: **18.05.2024**

Persistenter Link: <https://doi.org/10.5169/seals-235455>

Nutzungsbedingungen

Die ETH-Bibliothek ist Anbieterin der digitalisierten Zeitschriften. Sie besitzt keine Urheberrechte an den Inhalten der Zeitschriften. Die Rechte liegen in der Regel bei den Herausgebern.

Die auf der Plattform e-periodica veröffentlichten Dokumente stehen für nicht-kommerzielle Zwecke in Lehre und Forschung sowie für die private Nutzung frei zur Verfügung. Einzelne Dateien oder Ausdrucke aus diesem Angebot können zusammen mit diesen Nutzungsbedingungen und den korrekten Herkunftsbezeichnungen weitergegeben werden.

Das Veröffentlichen von Bildern in Print- und Online-Publikationen ist nur mit vorheriger Genehmigung der Rechteinhaber erlaubt. Die systematische Speicherung von Teilen des elektronischen Angebots auf anderen Servern bedarf ebenfalls des schriftlichen Einverständnisses der Rechteinhaber.

Haftungsausschluss

Alle Angaben erfolgen ohne Gewähr für Vollständigkeit oder Richtigkeit. Es wird keine Haftung übernommen für Schäden durch die Verwendung von Informationen aus diesem Online-Angebot oder durch das Fehlen von Informationen. Dies gilt auch für Inhalte Dritter, die über dieses Angebot zugänglich sind.

born & partner AG und IBM Geschäftsbereich Versorgungsunternehmen:

Mit Workflowmanagement und integriertem GIS fit für den Wettbewerb

Kosten senken und mehr Leistung bringen – dieses Kunststück wird künftig von den Energieversorgungsunternehmen (EVU) verlangt, wenn sie sich in einem freien Markt behaupten wollen. Durch die Öffnung der Märkte haben sich die Schweiz mit den Staaten der Europäischen Union dem internationalen Wettbewerb zu stellen. Wie deregulierte Märkte in anderen Branchen zeigen, fördert die Konkurrenz die Entwicklung neuer Dienste und Angebote für den Kunden. Auf die Unterstützung moderner Kommunikations- und Informationstechnik kann dabei heute kein Unternehmen mehr verzichten.

Die Informationstechnologie versetzt die EVU in die Lage, nicht nur neue Dienstleistungen anzubieten, sondern die Kunden auch intensiver zu betreuen als in der Vergangenheit. Die Voraussetzung dafür kann in den meisten Unternehmen über eine Reorganisation der Arbeitsabläufe geschaffen werden. Dabei gilt es einen durchgängigen Informationsfluss zu schaffen, der alle Abteilungen verbindet und den Fortgang der Arbeit erheblich beschleunigt.

Zwar hat der Einsatz von Computern an den einzelnen Arbeitsplätzen die jeweiligen Prozesse dort optimiert, die Summe guter Einzelleistungen muss jedoch nicht zwangsläufig auch ein gutes Gesamtergebnis bringen. Sogenannte «Insellösungen» mit unterschiedlichen Computer-Plattformen verursachen zeit- und kostenintensive Medienbrüche (z.B. der Übergang vom Wartungssystem ins GIS erfolgt über Informationsaustausch mittels manueller Übergabe). So setzen die Mitarbeiter in der Auftragsannahme möglicherweise eine Textverarbeitung an

PC-Systemen mit einem Windows-Betriebssystem ein. Die für Wartung und Kontrolle des Leitungsnetzes zuständigen Kollegen arbeiten mit einem Geo-Informationssystem (GIS) unter Unix und die Sachbearbeiter in der Buchhaltung nutzen schliesslich ein Terminal, das mit dem Grossrechnersystem verbunden ist. Zwar hat jeder für sich eine optimale Lösung für seinen Arbeitsplatz, in Summe produziert die Systemvielfalt jedoch grosse Mengen Papier, einen erheblichen Verwaltungs- und Zeitaufwand.

Um die Gesamtprozesse zu optimieren, stehen sogenannte Workflowsysteme zur Verfügung, die die einzelnen Arbeitsschritte übergreifend organisieren und koordinieren. Gemeinsam mit dem IBM Geschäftsbereich Versorgungsunternehmen haben born & partner mit dem IBM System Flowmark eine durchgängige Gesamtlösung (s. Abbildung) entwickelt, welche durch die GIS-Einbindung weit über die bekannten Lösungen hinaus-

geht. Am Beispiel MAXIMO (Wartung, Instandhaltung), GIS (Smallworld-GIS) und Bürokommunikation (Microsoft Word) wird diese gezeigt. Sie ist von Komponenten unabhängig und selbstverständlich erweiterbar.

Mit dem Zugriff auf die GIS-Daten kann zum Beispiel ein Mitarbeiter des Telefon-Kundenservices einem Tiefbauunternehmer umgehend Auskunft darüber geben, wo er auf Versorgungsleitungen in der Erde achten muss, bevor der Bagger die Strasse aufreisst. Das Workflowmanagement von IBM sorgt dann dafür, dass der Service-Mitarbeiter von seinem PC aus die Anfrage bearbeiten kann.

Per Mausklick in seiner Eingabemaske signalisiert er seine Anfrage für das GIS. Die landet erst einmal beim IBM Flowmark, das dafür sorgt, dass der Wunsch nach den Daten in das GIS weitergetragen wird. Die Antwort wird in gleicher Weise zum Mitarbeiter beim Kundenservice transportiert. Der kann seinem Anrufer die gewünschte Nachricht vorab mündlich und dann auch noch schriftlich zukommen lassen. Ein Mausklick genügt, um den gewünschten Lageplan auf den Weg zu bringen. Der gesamte Vorgang der Datenübertragung dauert nur Bruchteile von Sekunden. In dieser Zeit hat Flowmark jedoch bereits alle zuständigen Stellen über den Vorgang informiert. Für den Anrufer ist mit dem Empfang der Faxnachricht die Aktion erst einmal zu-

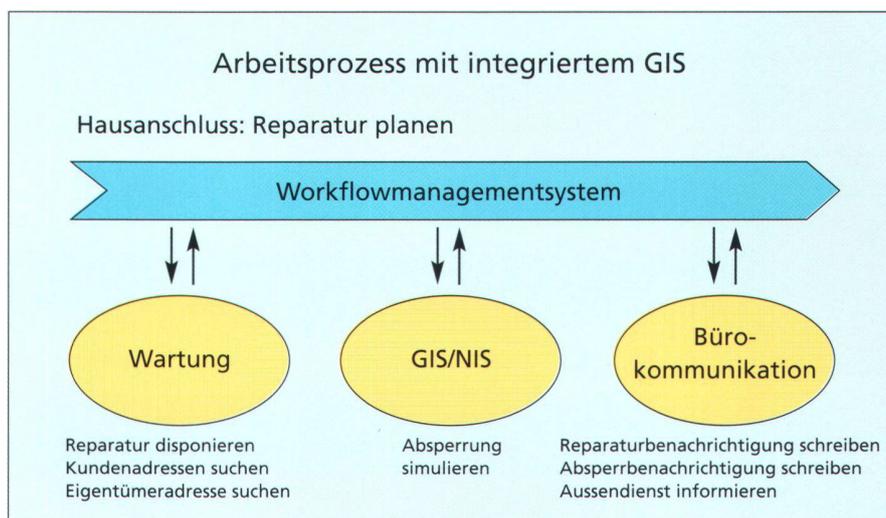


Abb.: Arbeitsprozess mit integriertem GIS.

friedenstellend abgeschlossen. Bleibt nur noch die Rechnungsstellung für diese Dienstleistung. Flowmark hat inzwischen die Kundendaten mitsamt den Angaben über die erbrachte Leistung automatisch an die Buchhaltung weitergeleitet – über alle Systemgrenzen hinweg. Dort erscheinen sie als noch zu bearbeitende Akte auf dem Bildschirm des zuständigen Sachbearbeiters, der Zugriff auf die Programme zur Rechnungsstellung hat. Ist der in Urlaub gefahren, leitet Flowmark die Akte auf den Schreibtisch eines anwesenden Kollegen um. Auf diese Weise werden lange Liegezeiten verhindert, Transportzeiten fallen erst gar nicht an. Erst mit dem Eingang des Betrages für die erbrachte Dienstleistung wird die elektronische Akte schliesslich geschlossen.

Ein Workflowsystem schafft als übergeordnete Instanz die Verbindung zwischen den einzelnen Aktivitäten der Arbeitsprozesse. Dabei kann jede Abteilung weiterhin die Systemplattform nutzen, die für sie am besten geeignet ist, was einen hohen Investitionsschutz sicherstellt. Als verbindende Instanz ist Flowmark plattformunabhängig und kann zwischen allen Systemen vermitteln.

Zusätzlich übernimmt das Workflowsystem die Organisation für den Ablauf des Arbeitsvorganges: Eine einmal angelegte elektronische Akte wird automatisch an den nächsten Arbeitsplatz weitergegeben. Bei Rückfragen stehen dem betreffenden Mitarbeiter alle für den jeweiligen Bearbeitungsschritt notwendigen Informationen – auch aus Systemen anderer Abteilungen – an seinem Bildschirm zur Verfügung. Die mit dem Workflowmanagement mögliche Kommunikation zwischen den einzelnen Abteilungen kann die Wege und die Zeit für den Durchlauf einer Akte erheblich verkürzen. Damit ist die Grundlage für einen besseren Service gegeben, der eine klare Differenzierung im künftigen Wettbewerb erlaubt.

born & partner AG

born & partner berät herstellerunabhängig Unternehmen, die vor allem raumbezogene Informationen verwalten. Von der Analyse bis zur Einführung und erfolgreichen Anwendung von GIS steht born & partner seinen Kunden zur Seite. Zum Leistungsangebot gehören Workflow-Management, Kosten/Nutzen-Analysen, Projektmanagement, Applikationsentwicklung und die Integration von GIS in kommerzielle EDV-Umgebungen. born & partner AG Schweiz wurde 1994 gegründet und ist seit über 10 Jahren mit der in der Schweiz tätigen born & partner GmbH verbunden.

born & partner AG
Dr. Franz Steidler
Hohle Gasse 10
CH-5454 Bellikon AG
Telefon 056 / 470 18 61
Telefax 056 / 470 18 62
e-mail: born@bluewin.ch



IBM Geschäftsbereich Versorgungsunternehmen

IBM ist ein weltweit agierender Anbieter für vollständig integrierte Lösungen und Dienstleistungen im Bereich Informationstechnologie, mit Know-how in Systemintegration und Netzwerkbetrieb. Der IBM Geschäftsbereich Versorgungsunternehmen stellt seinen Kunden eine breite Palette an offenen und integrierten Branchenlösungen, Netzwerken, Beratungsservice, Informationstechnologie sowie Projektentwicklung, -implementierung und -management bereit.

IBM Deutschland
Informationssysteme GmbH
Geschäftsbereich Versorgungsunternehmen
Karl-Arnold-Platz 1a
D-40474 Düsseldorf
Telefon ++49-(0)211-476-2578
Telefax ++49-(0)211-476-2391

