

KPN Broadband Networks

High-Speed in der Auftragsabwicklung

Der niederländische Telekommunikationsspezialist KPN Broadband Networks vertreibt MxStream ADSL Internet-Verbindungen an ausgewählte Internetprovider. Für die high-speed Breitband-Internet-Zugänge gehen bei KPN täglich mehr als 2.000 Anträge ein. Um diese Aufträge zügig und effizient zu bearbeiten, setzt KPN die Workflow4Baan-Lösung von TRANSFLOW ein. Die auf dem Softwareprodukt COSA Workflow basierende Lösung ist als Vorgangsteuerung in die ERP-Software von Baan integriert worden. Sie steuert und verwaltet alle Geschäftsabläufe – vom Auftragseingang für einen ADSL-Zugang bis zur vollständigen Bereitstellung – über die vorhandenen IT-Anwendungen einschließlich des Baan-ERP-Systems hinweg. Besonders Ausnahmen vom Regelablauf werden mit COSA standardisiert bearbeitet. Die Sachbearbeiter bei KPN erhalten heute alle relevanten Informationen termingerecht. KPN verkürzte auf diese Weise die Durchlaufzeit eines Antrages um 50% und das bei einer Steigerung der Auftragslage um mehr als 100%. Das bedeutet für KPN-Kunden, dass sie in weniger als 14 Tagen ihre Internetzugänge via ADSL erhalten.

Transaktionen zwischen den Abteilungen

Der Prozess zwischen Auftragseingang und Lieferung bei KPN ist komplex; unterschiedliche Abteilungen sind für bestimmte Aufgaben innerhalb des



Prozesses zuständig, Informationen und Daten müssen an die nächsten Bearbeiter weiter geleitet werden. Die involvierten Abteilungen bearbeiten ihre Aufgaben in den entsprechenden Baan-Modulen. Durch den Einsatz von BaanERP reduzierte KPN die Bearbeitungszeit der Anträge bereits von 31 auf 21 Tage. Allein der hohe Aufwand, der bei der Bearbeitung nicht vollständiger Aufträge anfiel, war mit dem reinen ERP-System nicht zu reduzieren und das betraf immerhin 30% aller Aufträge.

Ausnahmen standardisiert bearbeiten

Für eingehende Aufträge initiiert die ERP-Software alle Schritte, die für die Einrichtung einer MxStream-Verbindung notwendig sind, einschließlich der Mitteilung an die Unternehmen, die den Anschluss bei den Kunden vor Ort installieren. Der Großteil dieser Aufträge wird automatisch bearbeitet. Durch den Einsatz von COSA Workflow innerhalb der Prozessbearbeitung werden nun auch unvollständig eingegangene Aufträge automatisiert und standardisiert bearbeitet. KPN definierte hierzu die Sonderfälle und legte Regeln zu ihrer Bearbeitung fest. Die mit diesen Aufträgen befassten Sachbearbeiter müssen nicht mehr den gesamten Ablauf kennen und verstehen, sie werden Schritt für Schritt durch diesen Prozess geführt. Durch eine automatische Aufgabenverteilung erhalten sie sämtliche, für ihren Vorgang relevanten Dokumente und müssen nicht mehr in den unterschiedlichen ERP-Modulen danach recherchieren.

Effizienzsteigerung um 100%

Das individuelle Wissen um die Behandlung von Sonderfällen wurde so aus den Köpfen in die Prozesslogik verlagert. Das Ergebnis: Die Qualität der Auftragsbearbeitung verbesserte sich deutlich, die Durchlaufzeiten wurden wesentlich kürzer. Mit der Einführung des ERP-Systems erreichte KPN bereits eine wesentliche Optimierung. Durch den Einsatz von COSA benötigt KPN heute zudem weniger als 14 Tage, um einen ADSL-Zugang bereitzustellen.

Die Lieferzeit der Anschlüsse verkürzte sich um mehr als die Hälfte. Das gelang, ohne neues Personal einzustellen und bei einer Erhöhung des Auftragsaufkommens von 135.000 Anträgen in 2001 auf mehr als 300.000 in 2002.

KPN kann mit BaanERP und der integrierten COSA-Lösung Kapazitäten frühzeitig planen. COSA liefert die hierfür notwendigen Statistiken über Eckdaten und Fortschritte. Die vorhandenen Ressourcen lassen sich so optimal nutzen. Auch kann KPN sein Personal äußerst flexibel einsetzen. Besonders in Zeiten großer Auftragsvolumina können Mitarbeiter aus anderen Abteilungen oder Zeitarbeitskräfte ohne Einarbeitung helfen und so die Erwartungen der Kunden an kurze Lieferzeiten erfüllen.

Hohe Akzeptanz bei den Anwendern

Durch die automatische Aufgabenverteilung und die intuitive Bedienbarkeit des Systems waren die Anwender schnell mit ihren neuen Aufgaben vertraut. Berührungängste gab es nicht. Mit kurzen Einführungen und geringem Schulungsaufwand konnte das System in den Roll-out gehen.

Schnelle Einführung neuer Produkte

KPN ist denn auch begeistert von der COSA-Lösung. Rob Dekkers, Operations Manager für ADSL bei KPN äußert sich abschließend zu dem Projekt: "Die neue COSA-Lösung erleichtert die Steuerung des Produktportfolios und verkürzt die Einführungszeit unserer Produkte wesentlich." Diese positive Erfahrung konnte KPN bereits bei Einführung von "ADSL light" machen.

COSA GmbH
Venloer Straße 83-85
D-50259 Pulheim

T +49 (0) 22 38 . 96 60-0
F +49 (0) 22 38 . 96 60-410
info@cosa.de
www.cosa.de