

BUSINESS AUTOMATION

# Mit IBM FileNet zum modernen Dokumentenarchiv

TIMETOACT unterstützt einen führenden Telekommunikationsanbieter bei der Migration und Integration von IBM FileNet P8 für das Handling von Millionen Dokumenten und bringt somit den Kundensupport auf das nächste Level.

Ein kompetenter Kundensupport ist einer der wichtigsten KPIs für Mobilfunkunternehmen. Vor allem in schnelllebigen Branchen ist es eine Herausforderung, alle für einen Bestandsvertrag relevanten Dokumente schnell am Schirm zu haben, von AGBs über Zahlungsinformationen bis hin zu Vertragsanpassungen.

## AUSGANGSSITUATION

- 40 Millionen indizierte Dokumente in einem FileNet IS System
- Keine Schnittstelle zur neuen Applikation des Supportteams
- Teure Wartung

## LÖSUNG

- Migration auf das modular aufgebaute FileNet P8
- Implementierung eines SOAP-Services

## MEHRWERT

- Umfassender Zugriff aus unterschiedlichen Systemen
- Abgeschottete Datenablage für Abteilungen (HR, Rechtsabteilung, Buchhaltung)
- Unterschiedliche Geschäftszweige können sinnvoll und einfach getrennt werden

## Mit modernem Dokumentenmanagement zu mehr Kundenzufriedenheit

IBM FileNet P8 ermöglicht es, den Kundensupport dank modernem Dokumentenmanagement auf das nächste Level zu heben und somit die Kundenzufriedenheit zu steigern.



Unsere Erfahrung bestätigt, dass IBM FileNet in Unternehmen mit Millionen von Dokumenten die beste Lösung für modernes Dokumentenmanagement ist.

Aljoscha Schulz, TIMETOACT GROUP Österreich

# Erfolgreiche Modernisierung des Dokumentenmanagements

Unser Kunde setzt bereits seit Jahren IBM FileNet Image Services [FN IS] als Backend für die Archivierung der Dokumente des Kundensupports ein. Für die Ablage von SAP-Dokumenten wurde in einer zweiten Phase IBM FileNet P8 [FN P8] eingeführt.

Mit dem Umstieg des Kundensupports auf Salesforce war es für das Unternehmen ein logischer Schritt, das ältere FN IS durch das moderne FN P8 zu ersetzen und damit eine Plattform für unterschiedliche Geschäftsfälle zu schaffen.



Mit der Spezialisierung auf maßgeschneiderte Applikationen für unterschiedliche Abteilungen und Geschäftsfelder steigen die Anforderungen an automatisierte Dokumentenverarbeitung. Die TIMETOACT GROUP setzt als IBM Platinum Partner diese Modernisierung bei ihren Kunden effektiv um.

## Effiziente Migration und Erweiterung des Dokumentenmanagement-Systems

Gemeinsam mit der TIMETOACT konnten ~40 Millionen Dokumente mit all ihren Indizierungsdaten erfolgreich migriert werden. Um den Entwicklungsteams ein Werkzeug für die Anbindung weiterer Systeme an IBM FN P8 zur Verfügung zu stellen, wurde die komplexe API abstrahiert und ein SOAP-Service erstellt.



### MODERNES DOKUMENTENMANAGEMENT

#### Benutzerfreundlich und monatlich wachsend

Damit wurde aus einem reinen Archiv-System ein benutzerfreundliches Dokumentenmanagement-System, das alleine aus dem Kundensupport jeden Monat um einige hundert Dokumente wächst.

Möchten auch Sie Ihr Dokumentenmanagement auf das nächste Level heben? Dann freuen wir uns, von Ihnen zu hören!

 [info@timetoact.at](mailto:info@timetoact.at)

[WWW.TIMETOACT.AT](http://WWW.TIMETOACT.AT)