Berlinwasser.

Integrierte Suche im Internet und Intranet.

T Systems

Die Berliner Wasserbetriebe, das größte Unternehmen der Berlinwasser Gruppe, versorgen rund 3,7 Millionen Menschen in Berlin und Umgebung mit Trinkwasser und behandeln das Abwasser von etwa 3,9 Millionen Menschen. Mit rund 5.300 Mitarbeitern und jährlichen Investitionen von rund 290 Millionen Euro zählt die Berlinwasser Gruppe zu den größten der Wasserbranche in Deutschland und agiert als internationaler Service-Anbieter für Trinkwasserversorgungs- und Abwassersysteme.

Aufgabe und Ziel.

Die Berlinwasser Gruppe verfügt über umfassende, täglich wachsende Daten- und Dokumentenbestände wie internationale Normen, Management-Handbücher, Verfahrensanweisungen, Straßenverzeichnisse, Wissens- und Formular-Datenbanken. Diese sind in diversen Datenquellen gespeichert und werden für unzählige Geschäftsprozesse genutzt.

Das Problem: die Daten liegen oft unstrukturiert vor, wodurch Dokumente nur mühsam aufzufinden sind. Hier wird nicht nur viel Zeit und Geld für die Suche verschwendet und die Produktivität der Mitarbeiter geschwächt. Auch die Effizienz der Geschäftsprozesse leidet, wenn wichtige Daten nicht rechtzeitig bereit stehen.

Um dies abzustellen, wurde T-Systems Multimedia Solutions mit der Implementierung der führenden Suchtechnologie Autonomy IDOL 7 für bestehende Datenressourcen im Internet und Intranet „AQUA.net“ beauftragt.

Lösung und Umsetzung.

Autonomy IDOL 7 löst bestehende Insellösungen als integrierte Suchtechnologie ab. Mitarbeiter und andere autorisierte Anwender können nun Dokumente in sämtlichen Datenquellen in Sekundenschnelle aufspüren. Die Lösung erkennt und bewertet nicht nur Dateinamen, sondern auch Texte und deren Bedeutung („Meaning Based Computing“). Sie knüpft Beziehungen zwischen Daten und steigert die Qualität der Ergebnisse erheblich.

Alle Daten sind über eine einheitliche, barrierefreie Oberfläche verfügbar. Komfortables Single Sign-On und eine umfassende Rechteverwaltung gewährleisten höchste Sicherheit.

Leistungsumfang
- Beratung
- Implementierung
- Pflege und Support

Kundennutzen.

Derzeit sind rund 200.000 Dokumente über die Autonomy Lösung durchsuchbar, die Webdomain www.bwb.de, das Intranet AQUA.net und das Management-Handbuch. Weitere Quellen mit mehreren Millionen Dokumenten werden schrittweise angebunden. Autonomy ermöglicht sofort nach Projektstart qualitativ bessere Recherchen und Suchergebnisse. Text- und dokumentenbezogene Prozesse werden optimiert, was zu Effizienzsteigerungen im Kundenservice beiträgt und die Kosten reduziert. Auch die Motivation und Produktivität der Mitarbeiter steigen durch optimierte Usability und Findability.

Die Lösung ermöglicht das gezielte Aufspüren von verborgenem Wissen und die Identifikation von Verantwortlichkeiten. Die Servicequalität und unternehmensweite Zusammenarbeit werden optimiert. Darüber hinaus werden bestehende Insellösungen zu einer integrierten Suchtechnologie konsolidiert und die IT-Betriebs- und Wartungskosten gesenkt.

Ihr Ansprechpartner:
Marcel Hofmann
T-Systems Multimedia Solutions GmbH
Riesaer Straße 5, 01129 Dresden
Tel. +49 351 2820 - 2377
Fax +49 351 2820 - 5116
E-Mail Marcel.Hofmann@t-systems.com
Internet www.t-systems-mms.com

Herausgeber:
T-Systems Multimedia Solutions GmbH
Riesaer Straße 5
D-01129 Dresden

T Systems

Stand: 02/ 2011