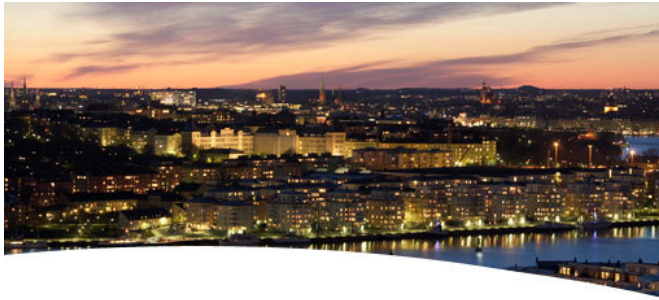


Arkinet Ärende hos Eltel Networks



Eltel Networks är norra Europas ledande Infranetföretag specialiserat på att planera, bygga och underhålla samhällets livsviktiga el- och telenät. Med sina närmare 9 800 medarbetare verkar Eltel Networks för att göra norra Europa starkare, tryggare och säkrare genom att tillhandahålla effektiva och innovativa lösningar. Eltel Networks är en stor internationell aktör med stark lokal närvaro. I Sverige har företaget cirka 2 200 anställda fördelade över hela landet.

Addici levererar sedan hösten 2007 stöd för Eltel Networks handläggning av ärenden inom kabelanvisning i form av tjänsten Arkinet Ärende.

Ärendeflöde	<p>Eltel Networks kundtjänst inom kabelanvisning hanterar förfrågningar från fastighetsägare och entreprenörer om var det är tillåtet att utföra gräv- och schaktningsarbeten med hänsyn till de kablar som finns i marken. Kundtjänsten består av en central frontoffice-funktion och regionala back-officefunktioner i Stockholm, Göteborg och Malmö.</p> <p>Inkommande ärenden tas emot via fax och e-post. Till varje fax- eller e-postmeddelande bifogas kartor i diverse förekommande format. Ärendena registreras i Eltel Networks ärendehanterings- och ordersystem av handläggarna i frontoffice-funktionen som också fördelar ut dem till de regionala back-officegrupperingarna. De senare handlägger ärenden i sina respektive regioner.</p> <p>Handläggarna analyserar inkommet material och identifierar det efterfrågade området med hjälp av kartorna i sina GIS-system. Därefter sammanställer handläggaren information som visar om området har några kablar i riskzonen tillsammans med en s k anvisning för hur/var grävarbetet får utföras och skickar denna till kunden via fax eller mail.</p> <p>Eltel Networks hanterar ca 500 sådana ärenden per dag.</p>
Kundens behov & förväntningar	<p>Merparten av förfrågningarna, nära 90%, togs emot via fax. Det innebar att handläggarna i den centrala front office-funktionen var tvungna att fysiskt vidarebefordra förfrågningarna till sina kollegor i back office, antingen genom att överlämna dessa eller genom att faxa dem på nytt. Denna hantering var tids- och kostnadskrävande samtidigt som kvaliteten på det material som faxades vidare ofta blev så dålig att handläggarna i back-office inte kunde läsa innehållet. Det var dessutom besvärligt att samla och arkivera alla handlingar som hörde till ett specifikt ärende på ett strukturerat sätt.</p> <p>Eltel Networks sökte efter ett sätt att förkorta handläggningstiden och därmed öka servicenivån i ärendehantering.</p>

VÅR LÖSNING

Uppdragslösning & omfattning

De inkomna förfrågningarna dirigeras med automatik till en gemensam ärendekö i Arkinet, Addicis webbaserade lösning för ärende- och dokumenthantering samt digital arkivering, där de lagras digitalt. Eltels Networks front-officefunktion tar emot förfrågan genom att logga in sig i Arkinet ärende och öppna ärendedokumentet d v s fax- eller e-postmeddelandet i ärendekön.

Handläggaren registrerar kundens uppgifter och fastighetens belägenhet i Eitel Networks befintliga produktionssystem Telsims och ENAS. Där förses ärendet med ett referensnummer som handläggaren också registrerar i Arkinet ärende. Med ledning av var i landet kunden befinner sig flyttar handläggaren ärendet till den digitala ärendekö i Arkinet ärende som hör till respektive back-officefunktion i Stockholm, Göteborg eller Malmö.

De lokala handläggarna tar sedan upp ärendena ur kön och hanterar dessa i turordning. Ärendet arkiveras sedan digitalt under sex månader och kan enkelt återsökas i e-arkivet.

Utöver den normala handläggningen kan Eitel Networks:

- Påföra noteringar per ärende direkt i systemet
- Flytta en handling från en ärendekö till en annan
- Tilldela användare behörighet till respektive kö
- Sätta ärenden som ej har kunnat färdigbehandlas på bevakning
- Logga utförda åtgärder

Nyttoeffekter

Kostnadsbesparing: Det nya arbetssättet, där handläggarna dessutom kan arbeta geografiskt oberoende, sparar mycket tid vilket reducerar Eitel Networks kostnader. Snabba och korrekta anvisningar förhindrar dessutom kostsamma skador på kabelnäten.

Ökad servicenivå: Kortare handläggningstider har resulterat i en ökad nivå på kundservicen.

Ordning och reda: Med Addicis integrerade lösning för att hålla ihop dokumenten genom hela ärendekedjan skapas ordning och reda i ärendehantering. Säkerheten ökar genom att endast behöriga personer har åtkomst till de digitala dokumenten och inga dokument riskerar att komma bort.

Eitel Networks har dessutom full kontroll över behandlade ärenden och uppföljningen av kundtjänstens arbete förenklas.

Snabb implementering: Eftersom Eitel Networks nyttjar Addicis befintliga systemlösningar gick det fort att implementera den beskrivna lösningen som dessutom är mycket kostnadseffektiv.

KONTAKTUPPGIFTER

Till Addicis
kontraktchef

Namn: Thomas Brännström
Telefonnummer: 070 – 857 61 10
E-post: thomas.brannstrom@addici.com