

TeliaSonera – Effektiv arkivering och ärendehantering med Arkinet



TeliaSonera

Sammanslagningen mellan Telia och finska Sonera slutfördes 2002 och därigenom skapades Nordens och Baltikums största företag inom kommunikation. Den årliga omsättningen är ca 96 miljarder SEK och koncernen har 31 000 anställda.

Addici har sedan 1997 försett TeliaSonera i Farsta med kontorservice, ett samarbete som har resulterat i att TeliaSonera har valt Addici som strategisk partner på 25 siter i Sverige samt i Finland och Danmark. En del av de verksamhetsstödjande tjänster som Addici levererar är systemstöd för digital arkivering och ärendehantering tillsammans med skanning och tolkning av dokument samt kvalitetssäkring av indata.

TeliaSoneras behov & förväntningar

När dåvarande Telia ändrade sin organisation i mitten av 90-talet, från en geografisk indelning, till dotterbolag med rikstäckande hantering av kunder indelade efter kundkategori, uppstod problem med åtkomsten till företagets kundavtal och tillhörande dokument med information om kunderna. Tidigare hade avtalen arkiverats fysiskt för respektive geografiskt försäljningsområde. Avtalen kunde sökas i de egna arkiven av företagets medarbetare.

Efter omorganisationen och en centralisering av kundtjänstfunktionen var detta inte längre möjligt. Samtidigt ökade kraven på snabb åtkomst till information om åtagandet gentemot varje kund i takt med den ökade konkurrensen på telekommunikationsmarknaden.

Till att börja med samlade Telia in alla avtal till ett fåtal arkiv där de fick återsökas manuellt av arkivarier, vid behov. Hanteringen bedömdes dock som för långsam och dyr och beslut fattades om att skaffa ett centralt digitalt arkiv med åtkomst oavsett geografisk placering.

VÅR LÖSNING

Uppdragslösning & omfattning

Med detta som bakgrund utvecklades Arkinet; ett system för digital arkivering, ärende- och dokumenthantering som idag ägs, driftas och utvecklas av Addici. Arkinet fungerar som den sammanhållande länken för TeliaSoneras hantering av dokumentation och ärenden som rör befintliga kunder. Arkinet är också navet i Addicis digitala dokumenthanteringstjänst som stödjer hanteringen av handlingar under hela livscykeln, från upprättandet till slutlig arkivering, oavsett format.

Nedan beskrivs några av de viktigaste funktionerna i Arkinet som används av TeliaSonera:

Skapa dokument och hantera inkommande handlingar

Handlingar importeras till Arkinet på många olika sätt; pappersdokument, som brev från kunder, fullmakter, påskrivna avtal etc, skannas och tolkas av Addici, e-postmeddelanden, fax, ljudfiler från telemarketingaktiviteter samt andra digitala dokument och filer förs över genom de kopplingar som har upprättats mellan Arkinet och TeliaSoneras olika produktionssystem. Vissa dokument upprättas direkt i Arkinet med hjälp av fördefinierade mallar.

Handlingar som tas emot av Addicis skanningscentral sorteras utifrån dokumenttyp och om de ska resultera i ett ärende eller arkiveras direkt. Därefter skannas de och utvalda fält och/eller streckkoder tolkas automatiskt och verifieras/kompletteras manuellt vid behov. Den tolkade informationen fungerar sedan som index för återsökningen av handlingen i Arkinet e-arkiv.

Effektiv ärendehantering

Inkomna handlingar som inte ska arkiveras direkt importerar med tillhörande metadata till en ärendekö i Arkinets workflowfunktion, Arkinet ärende. Ärenden delas in i olika ärendetyper, vilket styr vilken arbetsgrupp hos TeliaSonera som tilldelas ärendet. Vissa handlingar tas emot på speciella, dedikerade faxnummer eller e-postadresser och läggs automatiskt i rätt ärendekö, medan andra sorteras manuellt av personalen i Addicis skanningscentral och placeras i rätt kö med ledning av vad ärendet handlar om. På så sätt kan ärenden påbörjas och hanteras snabbare då TeliaSonera slipper hantering av fysisk post med postöppning, intern vidareändning, sortering och dylik hantering.

Ett ärende startas per automatik så fort det ankommit i Arkinet. TeliaSoneras handläggare hämtar själva ett valfritt antal ärenden ur ärendeköerna och utför de arbetsmoment som krävs för att behandla dessa. När ärendet är färdigbehandlat kan det arkiveras med en enkel knapptryckning och nästa ärende presenteras automatiskt för handläggaren.

Om tillräcklig information saknas, eller någon av handlingarna som tillhör ett ärende är felaktig, kan ärendet sättas under bevakning. Handläggaren kan direkt i Arkinet skapa en begäran om komplettering eller rättelse till berörda parter.

När en kund eller samarbetspartner vill ha information om sitt ärende kan handläggaren snabbt söka fram ärendet och se dess status, som t ex ej påbörjat, under behandling, bevakas och avklarat, tillsammans med information om vilken medarbetare som hanterar ärendet. Handläggarens arbete underlättas samtidigt som kunden snabbt får ett korrekt besked.

När en handling har importerats till Arkinet blir den omedelbart tillgänglig för behöriga användare hos TeliaSonera. Ärendehantering blir effektiv då handläggarna kan arbeta oberoende av geografisk placering och organisatorisk tillhörighet.

Planering och uppföljning

Arkinet visar kontinuerligt en uppdaterad tablå över antalet ärenden, fördelade per ärendetyp och status på dessa, t ex ej påbörjade, under behandling eller bevakas. Funktionen används för att visa det aktuella arbetsläget och för planering samt omfördelning av resurser. Statistik fångas gällande olika händelser, bl.a. hur lång tid det tar att åtgärda ett ärende. Denna används sedan som underlag för uppföljning av olika slag.

Digital och fysisk arkivering

Arkinet-tjänsten omfattar såväl digital som fysisk arkivering. Fysisk arkivering är aktuell då det är viktigt att bevara den fysiska förlagan av ett skannat dokument, t ex för undertecknade handlingar som avtal och fullmakter som ankommit i pappersformat.

I Arkinet e-arkiv kan återsökning av dokument ske dels på unik information om dokumentet eller på unik information om kunden, fastigheten eller individen som handlingen berör. På så sätt kan TeliaSonera enkelt få överblick över alla handlingar som rör t ex en viss kund, oavsett handlingarnas ursprungsformat eller på vilket sätt de har tagits emot.

Säkerhet

Säkerhetsnivån i Arkinet är rollbaserad vilket gör att olika grupper av användare kan ta del av olika handlingstyper.

Exempel - Avtalshanteringsprocessen

Hantering av avtal från tecknande via omförhandlingar och kompletteringar till avslut av åtagandet är ett exempel på en process som stöts av Addici och Arkinet. Följande är exempel på steg i denna process:

- Tecknande av avtal som fysiskt dokument, digitalt signerad fil eller inspelad ljudfil som sedan

importeras till Arkinet

- Fysiska avtal och andra tillhörande dokument som t ex fullmakter och korrespondens från kunden skannas av Addici. Relevant information och metadata tolkas och verifieras, alternativt påförs manuellt.
- Import till e-arkivet
- Dubblettkontroller
- Kontroll av nytecknade avtal. TeliaSoneras handläggare kontrollerar att avtalet är korrekt, eller om det krävs ändringar eller kompletterande uppgifter. Om så är fallet parkerar handläggaren ärendet medan t ex en ny giltig signatur eller andra uppgifter hämtas in från kunden. När det är klart godkänner handläggaren ordern i det egna affärssystemet och ärendet avslutas.

Volym

Omkring 1500 anställda hos TeliaSonera hanterar ca 10 000 inkommande dokument per dag och antalet dokument i e-arkivet uppgår för närvarande till totalt ca 17 miljoner stycken.

Nytteeffekter

Genom att låta Addici stötta ett flertal dokumentintensiva processer har TeliaSonera uppnått följande nytteeffekter:

Ökad produktivitet och flexibilitet i organisationen tack vare att handläggarna arbetar geografiskt oberoende. Ärendehantering optimeras genom att handläggarna arbetar med gemensamma ärendeköer där den som först blir tillgänglig tar itu med nästa ärende. Arbetsledarna har fullständig överblick över alla ärenden och kan enkelt omfördela resurser vid behov.

Ordning och reda i dokumenthanteringen tillsammans med kvalitetssäkring och kontroll av inflödet till arkiv- och ärendehantering ger färre fel och kostsam avvikelshantering undviks. Enhetliga avtalsmallar skapar struktur i avtalshanteringen som underlättar och optimerar hanteringen.

Snabb och säker åtkomst till alla handlingar som rör kunden och kundrelationen ger bättre kundservice och ökad konkurrenskraft.

Besparingar: Kostnaden för att söka fram ett dokument ur ett fysiskt arkiv beräknades ursprungligen till 200 kr per återsökning, en kostnad som nästan helt har eliminerats tillsammans med kostnaden för dubblettshantering.

KONTAKTUPPGIFTER

Till Addicis
kontraktchef

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