

HATAHET Success Story

Energie AG



Ein kundenorientierter Servicebetrieb setzt mit HATAHET auf die bewährten SharePoint Suchtechnologien

Die Energie AG ist der Infrastrukturkonzern Nummer 1 in Österreich mit starker Expansionstätigkeit. Der Konzern ist in den Sparten Energie (Strom, Gas, Wärme), Entsorgung und Wasser tätig. Die Marktgebiete liegen in Österreich, Süddeutschland, Tschechien, Ungarn und den angrenzenden CEE-Staaten. Durch seinen kontinuierlichen Expansionskurs hat sich das Unternehmen in kurzer Zeit zu einem Top-Player in Zentraleuropa entwickelt. Gemeinsam mit dem IT-Integrator und Beratungsunternehmen HATAHET productivity solutions GmbH wurde eine SharePoint Applikation zum raschen Auffinden von Informationen für den Servicebereich erfolgreich implementiert.

Die ganze Story...

DAS UNTERNEHMEN

Die Energie AG ist der Infrastrukturkonzern Nummer 1 in Österreich mit starker Expansionstätigkeit. Der Konzern ist in den Sparten Energie (Strom, Gas, Wärme), Entsorgung und Wasser tätig. Die Marktgebiete liegen in Österreich, Süddeutschland, Tschechien, Ungarn und den angrenzenden CEE-Staaten. Durch seinen kontinuierlichen Expansionskurs hat sich das Unternehmen in kurzer Zeit zu einem Top-Player in Zentraleuropa entwickelt. Gemeinsam mit dem IT-Integrator und Beratungsunternehmen HATAHET productivity solutions GmbH wurde eine SharePoint Applikation zum raschen Auffinden von Informationen für den Servicebereich erfolgreich implementiert.

ENERGIE AG
Oberösterreich
Voller Energie

Unternehmensgröße

> 5000 Mitarbeiter

Technologie

- HATAHET Must-Have wildcard search
- Microsoft Office SharePoint Server 2007 (Enterprise)
- Microsoft SQL Server 2008 (Standard)
- Microsoft Windows Server 2008 (Standard)

Herausforderung

- Unzureichende Suchfunktionalität auf den klassischen Laufwerken
- Datensilos auf den Laufwerken
- keine einheitliche Suche aufgrund verschiedener Informationsquellen
- Verschiedene Versionen von Dokumenten an unterschiedlichen Speicherorten

Lösung

Einsatz des Microsoft SharePoint Server 2007, sowie die HATAHET Must-Have wildcard search inkl. Facetten-Suche zur Erzielung einer optimalen Such-Eperience

Vorteile

- Neue Suchapplikation auf Basis einer HATAHET SharePoint Must-Have solution
- Rasches Auffinden vieler Daten verschiedener Quellen direkt im Zuge der Kundenbetreuung
- Einfache Suche nach firmenrelevanten Metadaten
- Wildcard Suche und facetthierte Suche zum optimalen Eingrenzen der Suchergebnisse

Die Energie AG hat innerhalb nur weniger Jahre den Wandel vom Stromversorger zum führenden Infrastrukturkonzern Oberösterreichs geschafft. Damit hat die Energie AG aber auch Verantwortung übernommen, nicht nur für die zuverlässige Energieversorgung ihrer Kunden, sondern auch für deren Zukunft durch bewussten Umgang mit den vorhandenen Energieressourcen. Das beginnt bei den Kraftwerken, bei denen die Energie AG auf Wasserkraft und Biomasse setzt, bis hin zu den Haushalten, wo das Forschungsteam der Energie AG und der OÖ Ferngas AG intensiv an der Brennstoffzelle arbeitet.

Die Energie AG bietet ihren Kunden mehr als nur Strom: Umfassende Zusatzleistungen für jede Zielgruppe sorgen dafür, dass sich die Kunden rundum gut versorgt fühlen können. Praktische Hilfestellungen für den Umzug im Bereich Privatkunden gehören genauso zum Angebot der Energie AG wie innovative Angebote im Businesskunden-Bereich. Das Kerngeschäft sind Dienstleistungen in den Segmenten Energie, Wasser und Entsorgung.

DIE AUSGANGSSITUATION

Daten wurden bisher auf Laufwerken abgelegt und in Form klassischer Ordnerbäume organisiert. Diese bieten aber nicht jene Suchfunktionalität, die SharePoint zur Verfügung stellen kann. Da keine spezielle Lösung im Einsatz war, befanden sich die Daten in Form von Excel-Tabellen und diverser Files in „Daten-Silos“ auf Fileservern. Verschiedene Informationsquellen verhinderten einheitliche Suchvorgänge und führten zu verschiedenen Versionen von Unterlagen an unterschiedlichen Speicherorten.

DAS PROJEKT

Für das Service Team der Energie AG, welches für den Kundenservice über alle Interaktionskanäle verantwortlich ist, sollte eine Applikation auf Basis SharePoint erstellt werden, um Informationen zentral ablegen und bei Bedarf einfach und schnell abrufen zu können. „Uns war schnell klar, dass wir hier im Sinne unserer Unternehmensphilosophie und der Service-Qualität unseren Kunden gegenüber raschen Handlungsbedarf haben.“



„Das HATAHET SharePoint Team hat uns durch hohe Lösungskompetenz und sehr rasche Antwortzeiten überzeugt“

**Gerhard Schiefermüller
Leiter IT, Energie AG**

Es war dringend nötig, die Qualität der Auskünfte, die unser Service Team geben kann, zu steigern, sowie deren Geschwindigkeit und Präzision“, so Gerhard Schiefermüller, Projektleiter IT, Abteilung Informatik Services, Energie AG Oberösterreich Business Services GmbH. „Wichtig dabei war die Bereitstellung geschäftsrelevanter Unterlagen an zentraler Stelle.“

„Wir bekamen im Zuge der Ausschreibung den Auftrag, eine Such-Applikation für das firmeninterne Service Team zu entwickeln, mit der die Mitarbeiter in der Lage sind, möglichst effizient – in Echtzeit während des Telefonates – alle erforderlichen Daten zu finden – seien es Verträge, Preise, Aktionen etc.“ erklären Nahed Hatahet und Andrea Szivacsek, Geschäftsführer und Eigentümer des Wiener IT-Beraters und SharePoint-Spezialisten HATAHET productivity solutions GmbH.

Zum Einsatz kamen die HATAHET Must-Have solution Wildcard Search for SharePoint, Microsoft Office SharePoint Server 2007 (Enterprise), Microsoft SQL Server 2008 (Standard), Microsoft Windows Server 2008 (Standard) und ein Internet Information Server.

DIE VORTEILE

Verbessertes Auffinden von Informationen, die zentral bereitgestellt werden und für das Service Team relevant sind. Durch die Überprüfung des Gültigkeitsbereiches bei der Suche wird auch sichergestellt, dass nur aktuelle Informationen weitergegeben werden. Die Prozesse werden von einem eigenen Qualitätssicherungs-Team innerhalb des Service Teams gesteuert und überwacht.

WARUM HATAHET

„Wir sind durch Mundpropaganda auf die HATAHET productivity solutions GmbH aufmerksam geworden, die sind ein sehr junges und innovatives Team. Die Zusammenarbeit war äußerst angenehm, der Projektablauf war unkompliziert und reibungslos! Das HATAHET SharePoint Team hat uns durch hohe Lösungskompetenz und sehr rasche Antwortzeiten überzeugt!“ so Gerhard Schiefermüller abschließend.

Dazu kommentiert Nahed Hatahet, Geschäftsführer HATAHET productivity solutions GmbH: „Es ist Teil unserer eigenen Unternehmens-Philosophie, durchaus auch Know-How in die Firma des Kunden hineinzutragen, damit er das jeweilige Projekt dann selbstständig weiterentwickeln kann, was wir auch im Rahmen des Projekts mit der Energie AG getan haben!“