

VRSG steigert die Kundenzufriedenheit mit einem integrierten elektronischen Archiv



Referenzstudie Content Manager OnDemand



Kunde: Verwaltungsrechenzentrum AG St.Gallen (VRSG)

Der IT Service Provider [Verwaltungsrechenzentrum AG St.Gallen \(VRSG\)](#) gehört zu den führenden Anbietern von Software-Lösungen und Support Services für Schweizer Gemeinden, Städte und Kantone. Die Firma fokussiert auf Werte wie Sicherheit, Verlässlichkeit und Kundenzufriedenheit. Sie ist bestrebt, Stadt-, Gemeinde- und Kantonsverwaltungen sowie Organisationen mit öffentlicher Zweckbestimmung moderne Informatik-Anwendungen zu möglichst günstigen Bedingungen zur Verfügung zu stellen. Zu diesem Zweck



entwickelt und implementiert VRSG Software-Lösungen in den Bereichen Steuern, Einwohner, Grundstücke und Gebäude, Rechnungswesen und technische Betriebe. VRSG betreibt zusätzlich ein leistungsstarkes Informatik-Servicezentrum. Sie gehört zu den führenden elektronischen Datenverarbeitungszentren für die St. Galler Behörden. Mehr als 260 Kunden verlassen sich auf die IT-Lösungen von VRSG. Das breite Angebot wird durch umfassende Dienstleistungen in den Bereichen Verpackungen und Spedition ergänzt.

Highlight

- **Produktivität:** Die [IBM Content Manager OnDemand](#) Archivierungslösung steigert die Mitarbeiterproduktivität und verbessert die Serviceleistung für zahlreiche VRSG Kunden.
- **Effizienz:** Die zeitaufwendige Suche in papierbasierten Archiven entfällt. Telefonische Kundenanfragen können rasch beantwortet werden.
- **Sicherheit:** Die Aufbewahrungspflicht für Berichte und Dokumente kann heute problemlos erfüllt werden. Gleichzeitig wurde die Gefährdung durch Naturkatastrophen wie beispielsweise Brände stark reduziert.
- **Kundenzufriedenheit:** Dank der Vorteile der Content Manager OnDemand Lösung konnte VRSG die Kundenzufriedenheit steigern und neue Kunden für ihre Software und Services gewinnen.

Business Need

VRSG hat sich die kontinuierliche Erweiterung ihrer Lösungen und Dienstleistungsangebote zum Ziel gesetzt. Zahlreiche VRSG Software-Applikationen generieren Berichte, die für Benutzeranfragen bereitstehen oder aus rechtlichen Gründen während mehreren Jahren aufbewahrt werden müssen.

Diese Berichte wurden zuvor in teuren, unflexiblen und wenig gesicherten papierbasierten Archiven aufbewahrt und verwaltet. VRSG entschied, ihr Angebot für die bestehenden Kunden zu verbessern, ihre Lösungen durch ein integriertes elektronisches Archiv zu erweitern und so Neukunden zu gewinnen. Mit dem elektronischen Archiv sollten sowohl elektronische Berichte als auch externe, gescannte Papierdokumente archiviert und verwaltet werden.

Solution

Eine der Schlüsselanforderungen von VRSG war eine Advanced Function Printing (AFP) Archivierungsfunktionalität. IBM Content Manager OnDemand war die einzige Standardsoftware, die diese Funktionalität anbot.

VRSG implementierte eine Archivierungslösung auf der Basis einer zentralen IBM Content Manager OnDemand Infrastruktur mit jeweils einem Produktionsserver und einem Backupserver in zwei separaten Rechenzentren. Der Content Manager OnDemand läuft auf einer IBM AIX Plattform und einer IBM DB2 für Linux UNIX sowie auf Windows Data Server. Die Content Manager OnDemand Archivierungsfunktion ist in rund 60 Applikationen integriert. Zirka 20 Applikationen ermöglichen Content Manager OnDemand Benutzerabfragen. Die archivierten Dokumente können vom Content Manager OnDemand exportiert und via VRSG Clients oder Dritt-Applikationen weiterbearbeitet werden. Externe Dokumente werden zentral im VRSG Informatik-Servicezentrum oder lokal an den VRSG Kundenstandorten mit einer individuell abgestimmten Scanning-Applikation eingelesen.

Insgesamt werden 8 Millionen Objekte (20 GB) jährlich im Content Manager OnDemand abgelegt. Das Archiv umfasst gegenwärtig 60 Millionen Objekte (200 GB). Der Content Manager on Demand wird aktuell von 4'000 Benutzern verwendet. Die Content Manager OnDemand Lösung wurde gemeinsam von VRSG und IBM Software Services for Information Management gestaltet und implementiert.

Kontakt:

IBM Schweiz
[Rosa Forrer](#)
Vulkanstrasse 106
P.O. Box
8010 Zürich



© Copyright IBM Corporation 2008
Alle Rechte vorbehalten.

IBM und das IBM Logo sind eingetragene Warenzeichen von International Business Machines Corporation in den Vereinigten Staaten und/oder in anderen Ländern.

Markennamen anderer Unternehmen/Hersteller werden anerkannt.

Informationen zu den Vertragsbedingungen und zu den Preisen sind bei den IBM Geschäftsstellen und bei den IBM Business Partnern erhältlich. Die in dieser Publikation enthaltenen Produktinformationen geben den aktuellen Stand wieder. Gegenstand und Umfang der Services sind ausschliesslich in den entsprechenden Verträgen definiert.

Diese Publikation dient lediglich der allgemeinen Information.