



Makedonski Telekomunikacii: Open Text-Lösung zur Optimierung der Geschäftsprozesse

Der Kunde

Makedonski Telekomunikacii AD ist ein nationales Telekommunikationsunternehmen, das öffentliche Telekommunikationsdienste in der Republik Mazedonien anbietet. Zum umfangreichen Portfolio gehören: Telefoneservices, Telegraphen- und Telex-Dienste, öffentliche Fernsprechdienste, Mietleitungen, mobile Telefoneservices, Datenübertragungsdienste, Mehrwertdienste, Verzeichnisdienste, VSAT und sonstige Satellitendienste. Im Jahr 1997 erfolgte die Trennung von Makedonski Telekomunikacii AD vom bestehenden Unternehmen PTT Makedonija.

Die Herausforderung

Makedonski Telekomunikacii bietet seinen Kunden stets erstklassige Services. Vor diesem Hintergrund sind die funktionalen Geschäftsprozesse für das Unternehmen von hoher Bedeutung. Deshalb entschloss sich Makedonski Telekomunikacii für eine Optimierung seiner Geschäftsprozesse durch Modifikation, Weiterentwicklung sowie Neudefinition.

Das Projekt

Produkte aus dem Bereich Open Text Business Process Management sowie Lösungen für das Dokumentenmanagement liefern eine zuverlässige Plattform für die Entwicklung einer Anwendung für hochvolumige Szenarien und die sichere langfristige Archivierung. Bei der Implementierung dieser Lösung

entschied sich Makedonski Telekomunikacii für S&T Macedonia.

Um neue Systemfunktionen einzubinden und eine breitere Palette von Services und Dokumentenarten abzudecken, wurden zunächst Erweiterungen an der PDMS-Lösung umgesetzt. In der zweiten Projektphase wurde die PDMS-Lösung (Production Document Management System) in eine BPM-Umgebung (Business Process Management) integriert, um die bestehende Lösung durch weitere Funktionen zu optimieren, die auf dem BPM-Server entwickelt wurden. Um die implementierte Lösung noch weiter zu verbessern, wurde das Projekt schließlich durch die Integration in MS SPPS (Microsoft SharePoint Portal Server) finalisiert. Eine zusätzliche Erweiterung der Lösung wurde überdies durch die Einführung von EMC Centera erreicht, das die langfristige Speicherung der archivierten Dokumente garantiert und die feststehenden Inhalte online einstellt.

Der Nutzen für den Kunden

- Verbesserung der geschäftlichen Leistung, Senkung der Kosten und Beschleunigung der Durchlaufzeit
- Integration von unabhängigen Kundenkanälen
- Transparenz und Rückverfolgbarkeit der Unternehmensprozesse
- Verständnis der Prozesse und Erleichterung einer Zusammenarbeit zur Verbesserung und Optimierung der Prozesse



S&T Macedonia

Der Markteintritt der S&T Group erfolgte mit der Übernahme der mazedonischen Tochtergesellschaft von Hermes Plus. S&T Macedonia zählt zu den angesehensten IT-Service-Providern des Landes.

S&T Macedonia gehört zur S&T Unternehmensgruppe, die mit rund 3.000 Mitarbeitern in 22 Ländern und einem Umsatz von 461,3 Mio. Euro (2006) der führende Anbieter von IT-Beratung, IT-Lösungen und IT-Services für Kunden in CEE und in der D-A-CH-Region ist.

Skopje

Zentrale: S&T Macedonia dooel, Ankarska 31, 1000 Skopje, Mazedonien, Tel.: +389 2 306 6396, Fax: +389 2 306 5397, E-Mail: info@snt.com.mk