

VRSG aumenta la soddisfazione dei clienti con un archivio elettronico integrato



Studio di riferimento Content Manager OnDemand



Il cliente: Verwaltungsrechenzentrum AG St. Gallen (VRSG)

L'azienda Verwaltungsrechenzentrum AG St.Gallen (VRSG) è tra i principali fornitori di soluzioni software e servizi di consulenza per l'amministrazione pubblica svizzera. Essa presta particolare attenzione alla sicurezza, affidabilità e soddisfazione dei clienti, fornendo a condizioni vantaggiose delle applicazioni informatiche moderne alle autorità comunali e cantonali, così come ad altri enti pubblici. Oltre 260 clienti applicano le soluzioni informatiche di VRSG il quale sviluppa ed implementa inoltre soluzioni software negli ambienti delle imposte, controllo abitanti, delle finanze o dei servizi industriali. L'azienda non solo fornisce un'alta gamma di prestazioni informatiche, ma anche servizi di imballaggio, stampa e spedizione. L'azienda opera inoltre in uno dei principali centri di elaborazione dati per le autorità del Canton San Gallo.

Punti di forza

- **Produttività:** la soluzione d'archiviazione IBM Content Manager OnDemand ha contribuito a migliorare la produttività dei collaboratori come pure dei servizi dopo-vendita di VRSG, per un maggior beneficio per i suoi clienti.
- **Efficacia:** le lunghe e fastidiose ricerche nei documenti cartacei d'archivio non sono più necessari, permettendo di rispondere velocemente alle richieste telefoniche dei clienti.
- **Sicurezza:** è ormai riconosciuto che conformarsi ai regolamenti ufficiali in materia di rapporti e di conservazione dei documenti è molto più semplice. D'altra parte, gli archivi sono ora molto più protetti da catastrofi quali, per esempio, gli incendi.
- **Soddisfazione dei clienti:** i vantaggi della soluzione Content Manager OnDemand hanno contribuito a migliorare la soddisfazione della clientela ed a convincere i nuovi clienti della qualità dei software e dei servizi di VRSG.

I vantaggi

L'obiettivo generale di VRSG era di aumentare la qualità delle sue soluzioni e servizi. Anche se essa ha avuto problemi con le quantità importanti di rapporti che creavano le sue numerose applicazioni, queste dovevano da una parte essere immediatamente disponibili in caso di richieste dei clienti, ma dovevano anche essere archiviate per parecchi anni per soddisfare le norme legali.

Tradizionalmente, i rapporti erano archiviati in archivi cartacei onerosi, poco veloci e insufficientemente sicuri. VRSG ha quindi deciso di migliorare la situazione per i clienti esistenti e di convincere quelli nuovi aggiungendo alle sue soluzioni, un archivio elettronico integrato. Questo archivio elettronico deve essere in grado di archiviare e gestire sia i rapporti elettronici, sia i documenti cartacei numerati.

La soluzione

Una delle esigenze importanti di VRSG stabiliva alla sua nuova soluzione di archiviazione una contabilità AFP (Advanced Function Printing) completa e IBM Content Manager OnDemand era il solo software standard sul mercato ad offrire questa funzione.

VRSG ha implementato una soluzione di archiviazione composta da un'infrastruttura centrale IBM Content Manager OnDemand con un server di produzione e un server di protezione, ognuno installato in un centro informatico distinto. La soluzione funziona sulla piattaforma IBM AIX, IBM DB2 per Linux UNIX come pure un server di dati Windows. Content Manager OnDemand è compatibile con circa 60 applicazioni ed è possibile effettuare richieste a partire da circa 20 applicazioni. Gli oggetti archiviati possono essere esportati in modo da poter essere messi a disposizione dei clienti di VRSG o delle applicazioni di terzi. I documenti esterni sono numerati tramite un software apposito, in parte in modo centralizzato in un centro di servizi di VRSG e in parte direttamente presso i clienti.

Ogni anno, Content Manager OnDemand archivia un totale di 8 milioni di oggetti (20 GB). L'archivio attuale contiene 60 milioni di oggetti (200 GB) e 4000 utenti possono accedervi. La soluzione è stata creata ed implementata in comune da VRSG e il dipartimento Information Management d'IBM Software Services.

Contatto:

IBM Svizzera
Rosa Forrer
Vulkanstrasse 106
Casella postale
8010 Zurigo



© Copyright IBM Corporation 2008. Tous droits réservés.

IBM e il logo IBM sono marchi registrati di International Business Machines Corporation negli Stati Uniti e/o in altri Paesi.

Sono riconosciuti i marchi di altre imprese/produttori. Condizioni contrattuali e prezzi sono ottenibili presso le succursali IBM, punti vendita e Business Partner IBM. Le informazioni sui prodotti presenti in questo documento, riportano lo stato attuale. Oggetto ed estensione dei servizi sono definiti esclusivamente nei relativi contratti.

La presente pubblicazione serve esclusivamente ad un'informazione generale.