

Mehr Kundenservice durch intelligenten Posteingang

Der Energie- und ITK-Versorger EWE setzt auf optimierte Standards in der Verarbeitung von Auftragsunterlagen.

Gasspeicher in Huntorf



EWE

die Kundenwünsche zu vernachlässigen?

Die EWE entwickelte eine Lösung für Auftragsunterlagen in Papier, die den Kundenservice verbessert und mehr Zeit verschafft für die Neukundengewinnung. „Der Markt ist heiß umkämpft. Da entscheidet die Effizienz der Prozesse“, erklärt Michael Kranz. Der Produktmanager bei der EWE Vertrieb GmbH begleitete die Optimierung in fachlicher Hinsicht.

Ein Kernelement ist der spezifische, elektroni-

sche Posteingang, den der Dienstleister Alpha Com übernimmt. „Das kann der besser als wir“, meint Kranz und nennt als Kriterium eine konstant hohe Qualität zu wirtschaftlichen Preisen. „Zudem fängt der Partner schwankende Mengen flexibel auf, denn die Rücklaufpost kommt oft stoßweise je nach Vertriebsaktion.“ So schwankt die tägliche Menge um ein Vielfaches: Bis zu 2000 Aufträge sowie

4000 Ablesekarten gehen ein. Egal, wie viele es sind: Der Scandienstleister verarbeitet den Posteingang innerhalb von 24 Stunden. Mit der früheren Inhouse-Variante ließ sich das nicht gewährleisten, wie sich der Produktmanager erinnert: „Die Termintreue ist eine Form von Qualität, die unser Wachstum sichert.“

Intelligente Aufbereitung

Durch den optimierten Ablauf werden aus unsortierten Auftrags-Rückläufern, Sepa-Mandaten und Ablesekarten für Strom, Erdgas, Telefon, Internet und Mobilfunk strukturierte Daten und Ansichten. Diese fließen direkt in die IT-Fachanwendungen der EWE ein und lösen im besten Fall automatisch die passenden Aktivitäten aus, also ohne Eingriff eines Sachbearbeiters. „Der nötige Aufwand pro Geschäftsvorgang hat sich deutlich reduziert“, freut sich der Produktmanager.

Grund ist ein exakt definiertes Regelwerk, wie ein bestimmtes Dokument zu klassifizieren und aufzubereiten ist. So existieren für Strom- und Erdgas-Aufträge etwa 25 verschiedene Layouts, die sich in Anzahl und Position der OCR-relevanten Datenfelder unterscheiden. Ein Highlight ist die intelligente Dokumentensteuerung auf Basis so genannter Aktionskürzel. Diese vergibt Alpha Com für jeden Vorgang und übermittelt sie eingebettet im XML-Datensatz. Bei EWE steuern sie die Vorgänge dann automatisch in die passenden Kanäle ein. Diese selbstständige Dokumentenzuordnung trägt einen großen Teil zur Optimierung bei, wie das folgende Beispiel zeigt: Hat der Kunde seine Bankverbindung im Angebot eingetragen und unterschrieben, gelangt der Vertrag ohne weiteres menschliches Zutun ins Abrechnungssystem, das die Lieferung zum vereinbarten Termin initiiert.

Formulare lassen sich wunderbar handhaben. Je mehr Barcodes und eingedruckte Daten sie enthalten, desto besser. Wenn nur der Mensch nicht wäre: handschriftliche Einträge, durchgestrichene Passagen oder Mitteilungen in ganz anderer Sache. Jedes Unternehmen mit schriftlichem Kundenkontakt steht vor dem Problem: Wie lässt sich die Papierflut effizient verarbeiten, ohne



Michael Kranz: „Die frühe Erfassung der Kundenpost ist ein wichtiger Baustein unserer Prozessoptimierung.“



Cornelia Scholz (5)

Frank Lange bestückt die Brieföffner-Maschine mit der EWE-Tagespost.



Jasmin Ahrens und Frank Lange bereiten EWE-Kundenaufträge vor. Bis zu 2000 dieser Briefe gehen täglich in der Bremer Produktion von Alpha Com ein und werden innerhalb von 24 Stunden verarbeitet.

Ein anderes Aktionskürzel informiert über individuelle Notizen auf einem Dokument, die Alpha Com bei der Sichtkontrolle entdeckt. Michael Kranz nennt einen Klassiker: Ein Neukunde will zu EWE wechseln und unterschreibt das Angebotsformular. Am Rand vermerkt er die monatliche Abschlagszahlung, die er gern zahlen möchte. „Auf solche Kundenwünsche gehen wir natürlich ein“, erläutert der Kranz. „Aber es sollte eine Prüfung erfolgen, damit es bei der Jahresabrechnung keine zu großen Abweichungen gibt.“ Entsprechend wird der Klassiker in einen speziellen Postkorb zur individuellen Bearbeitung geleitet.

Motivation für Outsourcing

Den Anstoß für das Redesign der Rücklaufverarbeitung gab ein fälliges Softwareupdate. Vorher hatte der Oldenburger Energiedienstleister die Post mit eigenen Mitarbeitern an zwei Scannern



Das Scannen der Papierpost legt den Grundstein für die folgenden Verarbeitungsschritte wie die Klassifizierung nach Dokumenttyp und Vorgangsart sowie die Erfassung definierter Datenfelder per OCR.

digitalisiert. Der Aufwand für Nacharbeit war hoch, und der genutzte Capture-Client lief aus der Wartung. Insgesamt standen Investitionen im fünfstelligen Euro-Bereich an.

„Wir wollten die Inhouse-Lösung eh optimieren und waren offen für Alternativen“, berichtet Gernot Schulz, IT-Koordinator bei EWE. Mit dem langjährigen Partner Alpha Com und einem abteilungsübergreifenden Team setzte er einen neuen Prozess auf, der Anfang 2014 operativ startete. Für den Datenaustausch mit der offenen Plattform SAP PI bei EWE entwickelte der Scandienstleister eine eigene Schnittstelle. Die Ergebnisse – Ansichten in PDF/A und Inhalte in XML – werden täglich per SFTP übermittelt. „Wir konnten das Projekt in kürzerer Zeit umsetzen als geplant“, so der Diplom-Informatiker. „Das



Gernot Schulz: „Wir konnten das Projekt in kürzerer Zeit umsetzen als geplant.“

ist sehr selten bei IT-Vorhaben und liegt unter anderem daran, dass alle Beteiligten das Projekt unbedingt zum Erfolg führen wollten.“ Er schätzt an Alpha Com das kompetente, konstruktive Vorgehen und möchte die Zusammenarbeit ausbauen. „Wenn, dann entstehen die Fehler gleich zu Beginn eines Projekts. Wir haben hier alles richtig gemacht“, freut sich Schulz. Den Erfolg führt er auf ein solides Konzept zurück mit standardisierten Abläufen, exakt definierten Leistungen sowie permanenter Qualitäts- und Kostenkontrolle.

Als besondere Herausforderung nennt er den Dokumenten-Kreislauf, den seine Branche bestimmt: „Fehler im Druck fallen uns vor die Füße, wenn wir die Rückläufer verarbeiten.“ Daher berät der Scandienstleister beim Formularaufbau und prüft neue Layouts. Unpassendes wird geändert wie zum Beispiel das Iban-Datenfeld im Falzbereich.

„Die größte Fehlerquelle ist der Mensch“, betont der IT-Berater und führt den besonders sparsamen Kunden an, der den vorfrankierten Briefumschlag zu einer Aktion in anderer Sache nutzt. „Da scheitert selbst die pfiffigste Optimierungsmethode“, zwinkert er. „Trotzdem haben wir das Ziel, 99 Prozent der Rückläufer automatisiert einzusteuern. Und wir sind auf gutem Wege.“

Corinna Scholz

Weitere Informationen:

www.alpha-com.de