

13.07.2012

OUTSOURCING

Von: Corinna Scholz

Alpha Com übernimmt Scannen und Sachbearbeitung

Schneller zu DSL & Co.

Um stark schwankende Aufträge trotzdem tagesaktuell verarbeiten zu können, entwickelte Service Planet einen komplexen Ablauf mit externer Hilfe.



Die Service Planet GmbH übernimmt die Back Office Prozesse u.a. für die Ranger Marketing & Vertriebs GmbH.

Kein Tag gleicht dem anderen, aber gegen Ende des Monats zieht es immer an: Zwischen 500 und 6.000 Aufträge fallen bei der Service Planet GmbH täglich an. Sie stammen von Endkunden, die z.B. Call & Surf Comfort von der Telekom gebucht haben oder Produkte weiterer Auftraggeber. Um die Anträge garantiert innerhalb eines Tages zu verarbeiten, gehen sie per Kurierdienst an den Dienstleister Alpha Com. Das knapp 30 Personen starke Team am Standort Dortmund verschafft die nötige Flexibilität, um die extremen Schwankungen aufzufangen.

Die Kundenaufträge durchlaufen eine komplexe Sachbearbeitung über Workflows, um aus Papier verwertbare Daten zu machen und jeden Vorgang so aufzubereiten, dass sie von den Service-Planet-Kunden weiterverarbeitet werden können. Vereinfacht lässt sich das Engagement des Dienstleisters mit „Scannen, Prüfen und Daten Abgleichen“ beschreiben. Doch die Krux steckt im Detail wie etwa eine falsche Hausnummer oder das fehlende Kreuz bei der Produktauswahl. Beides allzu menschliche Fehler, die durch mehrstufige Qualitätskontrolle ausgemerzt werden. Beide Seiten arbeiten eng verzahnt und wenden ein kompliziertes Regelwerk an.

Warum das alles nötig ist? Weil viele Menschen an der Prozesskette beteiligt sind, wie das Beispiel eines DSL-Auftrags zeigt. Da wäre zuerst der Kundenberater, der den Endkunden vor Ort besucht und mit ihm einen schriftlichen Kundenantrag abschließt. Er übermittelt die Daten zum Antrag telefonisch an Service Planet, die sie ins Order-Management-System (OMS) eingibt und mit dem Endkunden noch einmal durchspricht.

Regelmäßige Audits

Der Originalantrag geht an den Outsourcing-Partner zum so genannten Posteingang. Die meisten Fälle kann er im OMS abschließend bearbeiten und noch am selben Tag übergeben. Bereits in der Nacht darauf werden die Daten vom Server des

>

- > Dienstleisters gelöscht. Eine der vielen Maßnahmen, um Datensicherheit zu gewährleisten. „Unsere Kunden stellen die hohe Anforderungen an den Datenschutz“, erklärt Alexander Kloft, Service Center Manager und Prokurist der Service Planet GmbH. „Und die gelten für alle Beteiligten inklusive Alpha Com. Das wird durch regelmäßige Audits bestätigt.“ Der Aufwand lohnt sich, weil das Outsourcing die effektivste Lösung für das Unternehmen ist. Wobei die optimale Konstellation die komplette Vorgangsbearbeitung darstellt. Zwischen 2004 und 2007 hatte der externe Partner lediglich bei Stoßzeiten unterstützt. Seit 2008 verarbeitet er sämtliche Aufträge. Sie stammen überwiegend aus Deutschland sowie aus Frankreich.

Aufgrund von Rechnungsläufen steigt der Posteingang zum Ende des Monats extrem an. „Die Schwankungen fängt Alpha Com flexibel auf und liefert eine optimale Abwicklung zum attraktiven Preis“, sagt Alexander Kloft. Die Fehlerquote bewegt sich im Promillebereich, was nicht zuletzt an der gestaffelten Qualitätskontrolle liegt. Diese führten beide Parteien ein, als sie 2008 den gesamten Ablauf neu organisierten. „Der Prozess ist sehr zuverlässig. Und wenn trotzdem ein Fehler auftritt, ist er sicherlich im OMS dokumentiert“, so der Prokurist. Als weiteres Argument nennt er die nötigen Investitionen in Hard- und Software sowie die Wartungsaufwände, die man selbst nicht tätigen wollte.

„Die Anforderungen an den Datenschutz sind in den letzten Jahren extrem gestiegen“, weiß Alexander Kloft und verweist auf die auch positiven Effekte, welche die öffentlich gemachten Versäumnisse anderer Unternehmen in der Vergangenheit bewirkten. Sie flossen in die Lösung ein, die sein Team mit dem Dienstleister über einen Zeitraum von vier Jahren realisiert und optimiert hat. Das bedeutete für alle eine große Umstellung auch in der IT – nicht zuletzt wegen der verschachtelten Organisation, die viele automatisierte Schnittstellen nötig machte und damit viel Handarbeit ablöste.

Der Aufwand hat sich gelohnt, wie der Prokurist findet: „Wie haben gemeinsam den optimalen Prozess entwickelt. Das schweißt zusammen.“ Dabei trägt der Dienstleister eine große Verantwortung, weil er die letzte optische Kontrolle übernimmt, bevor die Daten an den Auftraggeber gehen. Daher überprüft Service Planet die Qualität permanent anhand von Stichproben. „Jeder Auftrag hat bei uns eine Vita und einen digitalen Fingerabdruck“, so der Manager. „Damit können wir eine neue Qualität im Datenschutz bieten, mit der wir hierzulande führend sind.“

Die Service Planet GmbH

Das Unternehmen ist ein Business Process Outsourcer und eine Tochterfirma der Ranger Marketing & Vertriebs GmbH, eines der führenden europäischen Unternehmen für persönliche Kundenberatung. Die namhaften Produktpartner vertrauen Ranger Marketing Teile ihres Vertriebs an. Das gilt sowohl für die Bereiche Door-2-Door, Shop-in-Shop und Promotion. Im Jahr bearbeitet Service Planet rund zwei Mio. Kundenaufträge im Namen von Ranger Marketing und anderen Partnern.

www.serviceplanet.net