

Effiziente Verarbeitung der Eingangspost

Elektronischer Posteingang steigert Kundenservice

Der Energie- und Telekommunikationsanbieter EWE AG setzt auf optimierte Standards in der Verarbeitung von Auftragsunterlagen, um den angestrebten Wachstumskurs zu bewältigen. Der Scandienstleister Alpha Com übernimmt die frühe Erfassung der Papierpost. Der Automationsgrad ist hoch, lässt jedoch genügend Spielraum für die individuelle Bearbeitung.

Formulare lassen sich einfach 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, die Papierflut effizient zu verarbeiten, ohne dabei die Kundenwünsche zu vernachlässigen.

Die EWE AG hat eine Lösung für Auftragsunterlagen in Papier entwickelt, die den Kundenservice verbessert und mehr Zeit für die Neukundengewinnung verschafft. »Der Markt ist stark umkämpft. Da entscheidet die Effizienz der Prozesse«, erklärt Michael Kranz, Produktmanager bei der EWE Vertrieb GmbH (Bild 1). Er begleitete die Optimierung in fachlicher Hinsicht.

Ein Kernelement ist der spezifische, elektronische Posteingang, den der Dienstleister Alpha Com übernimmt. »Das kann Alpha Com 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 2 000 Aufträge sowie 4 000 Ablesekarten gehen ein. Egal wie viele es sind: Der Scandienstleister verarbeitet den Posteingang innerhalb von 24 h (Bild 2). Mit der früheren Inhouse-Variante ließ sich das nicht gewährleisten, wie sich der Produktmanager erinnert: »Gerade die Termintreue ist eine Form von Qualität, die unser Wachstum sichert.«

Intelligente Aufbereitung

Durch den optimierten Ablauf werden aus unsortierten Auftragsrückläufern,

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 Aktionen aus – ohne den Eingriff eines Sachbearbeiters. »Der nötige Aufwand je Geschäftsvorgang hat sich deutlich reduziert«, so Kranz.

Grund ist ein exakt definiertes Regelwerk, wie ein bestimmtes Dokument zu klassifizieren und aufzubereiten ist. So existieren für Strom- und Erdgasaufträge rund 25 verschiedene Layouts, die sich in Anzahl und Position der OCR-relevanten Datenfelder unterscheiden.

Eine Besonderheit ist die intelligente Dokumentensteuerung auf Basis von Aktionskürzeln. 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.

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 abspeichert.

Ein anderes Aktionskürzel informiert über individuelle Notizen auf einem Dokument, die Alpha Com bei der Sichtkontrolle entdeckt. 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 einen solchen



Bild 1. »Die frühe Erfassung der Kundenpost ist ein wichtiger Baustein unserer Prozessoptimierung«, betont Michael Kranz, Produktmanager bei EWE Vertrieb.

Kundenwunsch gehen wir gerne ein, er sollte aber geprüft werden, damit es bei der Jahresabrechnung keine zu großen Abweichungen gibt.« Entsprechend wird das Formular in einen Postkorb zur individuellen Bearbeitung geleitet.

Motivation für Outsourcing

Den Anstoß für das Redesign der Rücklaufverarbeitung gab ein fälliges Softwareupdate. Vorher hatte EWE die Post mit eigenen Mitarbeitern an zwei Scannern digitalisiert. Der Aufwand für die Nacharbeit war hoch und der genutzte Capture-Client wurde vom Softwarelieferanten nicht mehr unterstützt beziehungsweise gewartet. Insgesamt standen Investitionen im fünfstelligen Eurobereich an.

»Wir wollten die Inhouse-Lösung optimieren und waren offen für Alternativen«, berichtet Gernot Schulz, IT-Koordinator bei EWE (Bild 3). 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 Alpha Com 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. Das ist sehr selten bei IT-Vorhaben und liegt unter anderem daran, dass alle Beteiligten das Projekt unbedingt zum Erfolg führen wollten«, betont Schulz.

»Wenn, dann entstehen die Fehler gleich zu Beginn eines Projekts. Wir haben hier alles richtig gemacht«, so 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 Dokumentenkreislauf: »Fehler im Druck fallen uns vor die Füße, wenn wir die Rückläufer verarbeiten.« Daher berät Alpha Com beim Formularaufbau und prüft neue Layouts. Unpassendes wird geändert, etwa das Iban-Datenfeld im Falzbereich.

»Die größte Fehlerquelle ist der Mensch«, betont Schulz und führt den besonders sparsamen Kunden an, der den vorfrankierten Briefumschlag zu einer Aktion in anderer Sache nutzt. »Da scheitert selbst die pfiffigste Optimierungsmethode. Trotzdem haben wir das Ziel, 99 % der



Bild 2. Frank Lange bestückt die Brieföffnermaschine mit der Tagespost von EWE: Bis zu 2 000 Kundenaufträge und bis zu 4 000 Ablesekarten gehen täglich in der Produktion der Alpha Com ein und werden innerhalb von 24 h verarbeitet.



Bild 3. »Wir konnten das Projekt in kürzerer Zeit umsetzen als geplant. Das ist sehr selten bei IT-Vorhaben und liegt unter anderem daran, dass alle Beteiligten das Projekt unbedingt zum Erfolg führen wollten«, erläutert Gernot Schulz, IT-Koordinator bei EWE.

Rückläufer automatisiert einzusteuern – und wir sind auf einem guten Weg.«

>> corinna.scholz@alpha-com.de

>> www.alpha-com.de
www.ewe.de



Dipl.-Ing. Corinna Scholz,
Redaktionsbüro,
Pressearbeit für Alpha Com,
Hamburg