

IT-Power erhöht Kundenzufriedenheit und reduziert Nachfragen im Service

Output Management auf Basis von OpenText

Rechnungen, Mahnungen und Standardkorrespondenz – IT-Power verschickt rund 1.000.000 Dokumente pro Monat. Denn als branchenübergreifender Dienstleister für den gesamten Output-Prozess fungiert IT-Power bei dem Mutterunternehmen Stadtwerke Flensburg und zahlreichen weiteren Unternehmen als Partner für den gesamten Outsourcing-Prozess. Dabei kommt es vor allem auf eine möglichst niedrige Fehlerquote bei der Erstellung der Dokumente an, die in verschiedenen Formaten angeliefert werden.

So übergeben die Kunden die Informationen für die monatlichen Rechnungen als so genannte Rohdaten in Form von CSV- oder XML-Dateien. Diese müssen in Druckdaten konvertiert und an IT-Power übergeben werden. Doch auch die bislang ausschließlich als PDF-Dateien angelieferten Mahnungen müssen in möglichst kurzer Zeit und fehlerfrei für den Druck aufbereitet werden. In einem letzten Schritt gilt es, sämtliche Druckdateien wieder im PDF-Format an die Kunden zurückzuliefern.

Über 1.000.000 Dokumente in zwei Tagen fehlerfrei verarbeiten

„Heute können wir sämtliche gedruckten Dokumente innerhalb weniger Minuten als PDF-Dateien an unsere Kunden für deren Archive zurückgeben“, so Sven Ladewig, Geschäftsführer von IT-Power. „Insgesamt verarbeiten wir als Generalunternehmer zusammen mit Partnern die 1.000.000 Kunden-Dokumente pro Monat fast vollständig an nur zwei Tagen.“

BRANCHE

Energieversorgung und Telekommunikationsdienstleister

KUNDE

IT-Power

HERAUSFORDERUNGEN


- Hoher Pflege- und Qualitätssicherungsaufwand bei Massendruckdokumenten
- Nicht genutzte Optimierungspotenziale im Output Management-Prozess

LÖSUNGEN

- OpenText StreamServe Persuasion 5 SP 5

GESCHÄFTSVORTEILE

- Geringe Fehlerquote erhöht Kundenzufriedenheit und reduziert Nachfragen im Kunden-Service
- Prozessoptimierungen im Bereich Output Management senken interne und externe Kosten



„Bei dem Dokumentenaufkommen unserer Kunden liegt das Optimierungspotenzial bei mehreren Tausend Empfängern, so dass massiv Kosten eingespart werden können.“

SVEN LADEWIG, GESCHÄFTSFÜHRER IT-POWER

Zufriedenere Kunden und weniger Nachfragen entlasten den Kunden-Service

Rechnungsrohdaten werden jetzt in verschiedene Layout-Vorlagen entsprechend den Kundenanforderungen eingespielt und anschließend zum Druck aufbereitet. Mit OpenText StreamServe Persuasion lassen sich Datensätze nach bestimmten Geschäftslogiken sortieren und miteinander verknüpfen. Dadurch können ganze Prozesse lückenlos abgebildet werden. Die Rechnungen für die verschiedenen Kunden-Mandanten lassen sich so nahezu fehlerfrei produzieren. Auch ihre Lesbarkeit wurde verbessert. Die Kunden der IT-Power freuen sich daher über zufriedeneren Kunden und weniger Nachfragen im Service. Und die IT-Power profitiert von weiteren Folgeaufträgen.

Optimierte Prozesse sparen Kosten

Durch Analyse und Zusammenführung von Adressen können mehrere Dokumente gemeinsam verschickt werden. In vielen Unternehmen gibt es mehrere Rechnungsempfänger, oftmals sitzen in ein und demselben Bürohaus verschiedene Unternehmensbereiche. In diesen Fällen können mehrere Schreiben zu einer Sendung zusammengefasst werden. „Bei dem Dokumentenaufkommen unserer Kunden liegt das Optimierungspotenzial bei einigen Tausend Empfängern, so dass massiv Portokosten eingespart werden können“, erläutert Sven Ladewig. Auch hier zeigt sich die Einfachheit, mit der Daten aus OpenText StreamServe Persuasion an Drittsysteme übergeben und damit die Prozesse in Richtung Kosteneinsparungen optimiert werden

können. Aufgrund der positiven Erfahrungen mit der Qualität bei der Rechnungserstellung sollen in Zukunft auch die Mahnungsdetails nur noch als Rohdaten geliefert und mit Hilfe von OpenText StreamServe Persuasion in die drei bis vier Mahnungsvorlagen pro Kunden-Mandant eingespielt werden. „Wenn wir dann auch noch die Steuerung des Postdienstleisters und damit den Versand der 1.000.000 Dokumente pro Monat übernehmen, sind unsere Kunden an Ihrem Ziel der vollständigen Optimierung ihres Output-Managements angelangt“, so Sven Ladewig, Geschäftsführer von IT-Power.