

Customer Communication Management: Mit OpenText entwickelt die IWB Dokumentenvorlagen in kurzer Zeit

Rechnungen und Mahnungen werden zu einem effektiven Vertriebs- und Marketinginstrument

IWB ist das Unternehmen für Energie, Wasser und Telekom. Es versorgt und vernetzt seine Kunden in der Region Basel und darüber hinaus: engagiert, kompetent und zuverlässig. IWB ist führend als Dienstleister für erneuerbare Energie und Energieeffizienz.

Der Rechnungslauf stellt für Energieversorger seit jeher eine Herausforderung dar. So erzeugt der Schweizer Energiedienstleister IWB nicht weniger als 1,5 Millionen Rechnungen im Jahr. Was bislang allein aus Performance-Gründen ein Problem war, gestaltet sich in Zeiten von E-Mail, sozialen Netzwerken und mobilen Endgeräten noch schwieriger. Denn die Kunden erwarten, dass sie frei wählen können, in welcher Form und auf welchem Gerät sie Dokumente ihres Energieversorgers erhalten. Deshalb setzen die IWB seit Mai 2013 auf die Output-Management-Plattform von OpenText.

Customer Communication Management von OpenText ermöglicht mehr Flexibilität

SAP-Druckströme in fertige Dokumente für verschiedene Ausgabekanäle zu verwandeln, ist in technischer Hinsicht kein leichtes Unterfangen. Bei vielen Output Management-Lösungen sind deshalb für das Aufbereiten des Layouts spezielle SAP-Programmierkenntnisse

erforderlich. Das bedeutet für Unternehmen in der Regel hohe Kosten oder Abhängigkeiten von einigen wenigen Personen oder beides zusammen. Auch bei den IWB gab es nur einen Spezialisten, der Rechnungsausgabe, Aufbau und Aussehen der Dokumente durch entsprechende Programmierung anpassen konnte. „Als der Support für unser Altsystem auslief, suchten wir eine Lösung für den Rechnungsdruck, die nahtlos mit unserem SAP-System, insbesondere dem IS-U Modul integriert war und Änderungen am Layout auch ohne Programmierkenntnisse erlaubte“, erläutert Marcel Holzer, Leiter SAP bei den IWB.

OpenText-Lösung senkt Administrationsaufwand und –kosten

Bei der Evaluierung von OpenText StreamServe stellte die IWB schnell fest, dass die Customer-Communication-Management-Lösung nicht nur ein geeigneter Ersatz für das bisher genutzte System war, sondern eine äusserst

BRANCHE

Energiewirtschaft

KUNDE

IWB

PARTNER

Ajila AG

HERAUSFORDERUNGEN

- Die bisherige Output-Management-Lösung war zu unflexibel und führte zu Abhängigkeiten von Expertenwissen.
- Die Erstellung neuer Vorlagen und Dokumente dauerte zu lange und war zu teuer.
- Der Rechnungsdruck war nur auf Papier möglich, die Kundenerwartungen konnten daher mittel- und langfristig nicht mehr erfüllt werden.

LÖSUNG

- OpenText StreamServe

GESCHÄFTSVORTEILE

- Administrationsaufwand und –kosten gesenkt
- Verarbeitungszeit reduziert
- Die Flexibilität der Text- und Vorlagenerstellung sowie die kanalübergreifende Dokumentenausgabe verbessert die Effektivität von Kundenwerbung und -bindung.

flexible Plattform. Der OpenText-Ansatz einer Layout-Gestaltung ohne Programmierkenntnisse sowie der automatischen Dokumentenausgabe in allen gewünschten Kanälen versprach einen rentablen Einsatz für jede Art von Dokument in der Kundenkommunikation. „Als wir verstanden hatten, was die OpenText-Lösung alles kann, haben wir den Projektumfang sofort erweitert. Schon in der ersten Phase haben wir nicht nur die Ausgabe von Rechnungen auf das neue Output-Management umgestellt, sondern auch das Mahnungswesen“, erklärt Marcel Holzer. „Das erforderte zwar am Anfang einen höheren Investitionsaufwand. Aber da wir mit StreamServe Dokumentenvorlagen heute in kurzer Zeit entwickeln und ändern, fällt der künftige Gewinn und Nutzen entsprechend höher aus. So kommen wir heute bei den Rechnungen mit einer einzigen Vorlage aus, statt wie früher zwanzig pflegen zu müssen. Zudem könnten wir nun unsere Dokumente auch automatisch mit personalisierten Marketingbotschaften versehen.“

Verarbeitungszeit wird reduziert

„Ein Projekt für Customer Communication Management muss von Anfang an alle an der Kundenkommunikation Beteiligten an einen Tisch bringen und erfordert ein gut organisiertes Projektmanagement“, erläutert Beat Steiner, Spezialist für Output Management beim Schweizer OpenText-Partner Ajila AG. Neben den Produkteigenschaften und den zahlreichen Referenzen des internationalen



Herstellers war die Expertise des lokalen Partners in Sachen Projektmanagement ausschlaggebend für den Gewinn der Ausschreibung. Entsprechend den Ratschlägen der Ajila AG wurden auch die Abteilungen Marketing, Vertrieb und Kundenservice mit in das Projekt einbezogen wie auch die Juristen des Energiever-

sorgers, die Spezialisten für die Tarifberechnung. Kosten wurden reduziert, da nur noch die Hälfte der Hardware benötigt wird. Besonders profitiert die IWB aber von den verkürzten Verarbeitungszeiten der Dokumente.

OpenText macht aus „langweiligen“ Rechnungen Instrumente der Kundenwerbung und -bindung

Seit März 2013 werden bei den IWB Rechnungen und Mahnungen mit der OpenText-Lösung aus dem SAP-Druckdatenstrom erzeugt. Da sich mit OpenText Textbausteine und Vorlagen flexibel erstellen lassen, können in Zukunft die Dokumente der IWB auch zu Vertriebs- und Marketinginstrumenten werden. So lassen sich zum Beispiel kundenspezifische Angebote zielgerichtet in Rechnungen integrieren, können Kunden in einer bestimmten Region über eine neue Windkraftanlage und sonstige Aktivitäten unterrichtet werden und hat die Geschäftsleitung die Möglichkeit, spezielle Vorlagen für besonders repräsentative Dokumente auszuwählen. „Die OpenText-Lösung hebt unsere Kundenkommunikation auf eine völlig neue Stufe. So werden aus ‚langweiligen‘ administrativen Dokumenten aktive Instrumente der Kundenwerbung und -bindung. Es lohnt sich, die nächsten Projektphasen in den kommenden Monaten voranzutreiben und die Möglichkeiten unseres neuen Customer Communication Managements voll auszuschöpfen“, ist sich Marcel Holzer sicher. ■



Die Kernkompetenzen des Schweizer OpenText-Partner Ajila AG liegen in der Entwicklung und Umsetzung von formularbasierten und medienbruchfreien Prozessen. Projekte mit Schwergewicht auf formularbasierten Prozessen, aber auch zusätzliche Anforderungen wie das «Document Rights Management», also sichere Dokumentenprozesse und Inhalte, werden durch ein hoch spezialisiertes und erfahrenes Ingenieur-Team erfolgreich umgesetzt.

www.opentext.de ■ info.de@opentext.com ■ +49-(0)89-4629-0