



Eingangspost clever gemanagt

Kommunikation besteht aus Rede und Antwort – das gilt auch für den Postweg. Täglich gehen bei Unternehmen Briefe, Faxe und Mails ein, die geöffnet, sortiert und intern weitergeleitet werden müssen. Prozesse, die Mitarbeiterressourcen, Zeit und Kosten fordern. Mit FP inboundmail wird die Eingangspost digitalisiert und verschlagwortet, anschließend werden die elektronischen Daten automatisch dem zuständigen Sachbearbeiter übermittelt. Auch der Berliner Energieversorger GASAG und sein Abrechnungsdienstleister BAS bauen auf die schnelle und transparente Lösung der iab.

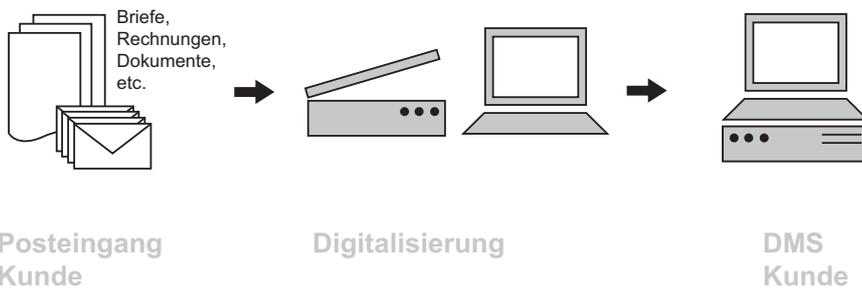
Zählerablesekarten, Transaktionsdokumente, Angebote und Vertragsunterlagen: Jeden Tag versendet die BAS Abrechnungsservice GmbH & Co. KG für ihre Kunden große Mengen schriftlicher Dokumente unterschiedlichen Formats und Umfangs. Im vergangenen Jahr waren es 2,6 Millionen Sendungen. Vom Generieren der Daten bis zum Versenden durchlaufen die Briefe viele Schritte, die alle qualitätsgesichert und effizient ablaufen müssen. Ein Grund, warum die BAS ihre Briefe über die iab versendet. „Die Ausgangspost ist aber

nur eine Seite des Gesamtprozesses“, sagt Dr. Alexander Seyferth, Geschäftsführer der iab. „Um ein Maximum an Wirtschaftlichkeit zu erzielen, muss auch das andere Ende der Prozesskette analysiert werden – der Posteingang.“ Dieser Bereich bindet nach wie vor in vielen Unternehmen enorme Ressourcen und Kosten: Abholen, Öffnen, Stempeln, Erfassen, Sortieren und Zuordnen sind nur die Kernschritte, die gemanagt werden müssen. Die BAS, hundertprozentiges Tochterunternehmen des Berliner Energiever-

sorgers GASAG, erledigt den gesamten Abrechnungsverkehr für zwölf deutsche Versorgungsunternehmen. Als einer der ersten Dienstleister in Deutschland übernimmt sie alle Abrechnungsdienstleistungen, darunter die telefonische und schriftliche Kundenbetreuung, den Ableseservice sowie das gerichtliche und vorgegerichtliche Forderungsmanagement für Versorgungsunternehmen. Gisbert Beckmann, Geschäftsführer der BAS: „Die BAS hat in der iab einen seit langen Jahren bewährten Systempartner, mit dem wir innovative Lösungen und Prozesse entwickelt haben und der uns maßgeblich bei der Optimierung von Abläufen unterstützt.“

Schnittstelle zwischen analoger und digitaler Welt

Seit 2003 verarbeitet die BAS ihren Posteingang nicht mehr selbst, sondern nutzt das Dienstleistungsangebot FP



die GASAG dann die einzelnen Kundenabrechnungen. Damit der Prozess reibungslos verläuft, haben iab und die BAS die Lesefähigkeit der Belege kontinuierlich verbessert und einen speziellen Verarbeitungsprozess definiert.

Sichere Archivierung inklusive

Neben dem Verarbeiten der eingehenden Kommunikationsströme und dem Digitalisieren und Weiterleiten der Daten bietet die iab die Archivierung sowohl von Eingangs- als auch von Ausgangssendungen an. Damit sind kurze Reaktionszeiten bei Kundenanfragen und ein schneller Zugriff bei Rückfragen garantiert: „Sachbearbeiter können so mit wenigen Klicks Kundendokumente öffnen und zum Beispiel während eines Telefonats direkt auf die bisherige Korrespondenz zugreifen – das erhöht nicht zuletzt den Service für den Kunden deutlich.“ Die Dokumente müssen nicht mehr in physischer Form archiviert werden und stehen sofort zur Bearbeitung im System zur Verfügung – das spart Personal-, Raum- und Materialkosten.

inboundmail der FP-Tochter internet access GmbH. Im letzten Jahr wurden rund 500 000 Briefe, Faxe und eMails in Berlin-Adlershof geöffnet und digitalisiert. Response auf Rechnungen, Mahnungen, Zählerstandskarten und Mailings sind nur einige Anwendungsbeispiele aus dem Angebotsspektrum der iab. „Wir erfassen Dokumente jeder Art und Menge – von Briefen über Faxe bis hin zu eMails – und extrahieren die Daten in ein mit dem Kunden abgestimmtes Datenformat“, erklärt Dr. Seyferth. „Diese Daten geben wir dann geordnet und standardisiert an die jeweiligen Kunden zurück, damit diese schnell reagieren können.“

Das Angebot der iab geht jedoch darüber hinaus: Die technische Entwicklung ermöglicht es mittlerweile, über eine OCR-Volltexterkennung digitale, standardisierte Dokumente anhand von Schlagwörtern auszuwerten und direkt dem richtigen Kunden und Ansprechpartner zuzuordnen. Die Prozesse sind so fein definiert und abgestimmt, dass die aufbereiteten Daten direkt in das interne Workflow-System der BAS einfließen können. Der Vorteil: Die digitalisierten Informationen kommen in kürzester Zeit bei der zuständigen Abteilung oder dem zuständigen Sachbearbeiter an und können im System des Unternehmens weiterverarbeitet werden. So verkürzen sich die internen Bearbeitungs- und Reaktionszeiten im Unternehmen deutlich.

Bedarfsgerechte Angebote entwickeln

Für die Netzgesellschaft Berlin-Brandenburg, ein Tochterunternehmen der Berliner GASAG und Auftraggeber der BAS, hat die iab noch ein besonderes

Angebot im Portfolio: das automatisierte Erfassen von Zählerablesekarten. „Die Verbraucher erhalten die Ableseaufforderungen in einem Schreiben mit integrierter Postkarte und aufgedrucktem Datamatrix-Code. Diese füllen sie aus und schicken sie an ein Aktionspostfach der iab zurück“, erklärt Olaf Binek, Projektmanager der iab. „Wir übernehmen diese Karten und digitalisieren sie. Anhand des Datamatrix-Codes erfassen wir automatisch den Absender, verifizieren den Zählerstand und geben die Informationen in Form eines standardisierten Datensatzes an die BAS weiter.“ Aus diesem Datensatz generiert die BAS für

