

580.000 schriftliche Kundenkontakte effizient bearbeiten

BAS SETZT BEI POSTEINGANGSBEARBEITUNG AUF FORCONT



Jeannine Opitz

Teamleiterin
Kundenbetreuung,
BAS Abrechnungsservice
GmbH & Co. KG

„Mit der vordefinierten Lösung für den Posteingang bietet forcont eine sehr gute Grundlage für die schnelle Einführung. Gleichzeitig hat sich die Lösung als flexibel erwiesen, um in kurzer Zeit auf unsere speziellen Anforderungen angepasst zu werden. Die Einführung der forcont factory bedeutete für uns einen Bruchteil des Aufwands und der Kosten, den uns eine IS-U-basierte Realisierung beschert hätte.“



Die BAS übernimmt – als einer der ersten Abrechnungsdienstleister in Deutschland – den kompletten Umfang an Abrechnungsleistungen, die telefonische und schriftliche Kundenbetreuung, den Ableseservice sowie das gerichtliche und vorgerichtliche Forderungsmanagement für Versorgungsunternehmen. Es handelt sich dabei um einen Service, der auf zunehmendes Interesse stößt und dem Unternehmen in den letzten zwei Jahren ein rasantes Wachstum beschert hat. Eine effiziente Posteingangsbearbeitung wurde somit zu einer wichtigen Funktion im Unternehmen. Waren es 2006 noch 350.000 schriftliche Kundenkontakte, stieg deren Anzahl 2007 auf 430.000 und für 2008 zählte man bereits 580.000 Dokumente. Eine Posteingangsbearbeitung mit Papier wäre für BAS nicht denkbar.



Abbildung oben:
Standardszenario der Posteingangsbearbeitung

Dokumentenflut beherrschen

Seit 2000 verfügt BAS über eine in SAP IS-U realisierte Workflow-Lösung, mit der die Postabwicklung für das gesamte Stammkundengeschäft gehandhabt wird. Etwas Vergleichbares gab es bei neuen Kunden der BAS jedoch nicht. Eine Erweiterung der SAP-Umgebungen bei ihren Kunden hätte erhebliche Kosten verursacht und enorm viel Zeit in Anspruch genommen. Vor dem Hintergrund neuer gesetzlicher Anforderungen planen diese zudem, die alten Abrechnungssysteme im Jahr 2010 strukturell umzubauen – die Investition einer Systemerweiterung wäre demnach nicht nur sehr hoch, sondern mittelfristig auch noch unnötig gewesen. Dank forcont factory war dies nicht erforderlich.

Kostenersparnis und Service

Die Posteingangsbearbeitung mit forcont factory hilft BAS gleich mehrfach. Zum einen ermöglicht sie zu moderaten Kosten, nicht auf die gewohnte elektronische Posteingangsbearbeitung verzichten zu müssen, obwohl die IT-Systeme der betroffenen BAS-Kunden darauf nicht ausgelegt waren. Und zum anderen bietet sie die Chance, diesen Service als Mehrwert für neue Kunden zu nutzen. Das Wachstum der BAS lässt ahnen, dass sich hier noch zahlreiche Möglichkeiten ergeben.

Effiziente Bearbeitung

Eingehende Kundenpost wird von BAS an einen Post-Dienstleister übergeben. Dieser scannt sie ein und attribuiert sie mit Vorfalstyp, Ver-

tragskontonummer und Mandant. Dann werden sie archiviert und an den Posteingangskorb der forcont factory übertragen. Entsprechend der festgelegten Vorfalstypen werden sie auf die forcont-factory-Eingangskörbe der Kundenbetreuung sowie des Abrechnungs- und Forderungsmanagements zur Bearbeitung verteilt. Übernimmt ein Mitarbeiter des Kundenservices ein Schreiben zur Bearbeitung, wird es aus dem allgemeinen in den persönlichen Posteingang verschoben. Nach Fertigstellung kennzeichnet ihn der Mitarbeiter als abgeschlossen, der Eintrag wird im Eingangskorb gelöscht und die Dokumente stehen automatisch in forcont factory zur Recherche bereit. Das integrierte Reporting liefert

tagesgenaue Auswertungen über Eingang und Bearbeitung der letzten drei Tage, so dass die Einhaltung der Service Level Agreements jederzeit belegt werden kann.

Das Produkt für die elektronische Posteingangsbearbeitung gelangte bei der BAS innerhalb von weniger als drei Monaten zum produktiven Einsatz. Die Einführung der forcont-Lösung bedeutete für das Unternehmen einen Bruchteil des Aufwands, den die IS-U-basierte Realisierung gekostet hätte. Und nicht nur auf Seiten der Kosten erzielt BAS Vorteile. Mit forcont factory stellt BAS auch anderen Kunden eine zeitgemäße Lösung zur Verfügung. ■

Der Nutzen im Überblick

- Einführung zu einem Bruchteil der Kosten im Vergleich zu einer SAP IS-U-basierten Realisierung
- schnelle Einführung des elektronischen Posteingangs in weniger als drei Monaten
- Realisierung eines Posteingangsprozesses in forcont factory analog zu den Prozessen in SAP IS-U
- kostengünstige und schnelle Lösung auch für weitere Interessenten ohne eigene IT-Infrastruktur

