

Firmensitz der  
Kommunale  
Wasserwerke  
Leipzig GmbH.



## Zufriedene Kunden und höhere Produktivität

### Realisierung eines digitalen Posteingangs

Die KWL – Kommunale Wasserwerke Leipzig GmbH versorgt pro Jahr rund 642 000 Menschen bzw. 78 000 Kunden in ihrem Geschäftsgebiet mit mehr als 32 Millionen Kubikmetern Trinkwasser und entsorgt das anfallende Abwasser umweltgerecht. Leipzig ist eine der am schnellsten wachsenden Regionen Deutschlands. Dementsprechend gewinnt die KWL jedes Jahr Kunden. Und diese müssen sich an-, um-, manchmal auch abmelden, geben Zählerstände oder neue Bankverbindungen an oder stellen Anträge für neue Anschlüsse. Entsprechend hoch sind das Aufkommen und der Aufwand für die interne Verteilung der Post an die zuständigen Mitarbeiter. Um den gesamten Prozess effizienter zu gestalten, Papier einzusparen und die Zeit für den internen Durchlauf der Post zu verkürzen, entschloss sich die KWL, mit den langjährigen IT-Partnern forcont business technology gmbh und softgate gmbh einen digitalen Posteingang einzuführen.

Initiator bei der KWL war der Unternehmensbereich Markt, genauer das Team Kundenservice. Nach einem ersten postalischen Kontakt zwischen Kunden und der KWL kümmern sich die Mitarbeiter des Kundenservice häufig telefonisch um Anfragen, Änderungswünsche oder Reklamationen. „Wir nehmen die Beziehung zu unseren Kunden sehr ernst und versuchen zu jeder Frage schnell und zufriedenstellend Auskunft zu geben“, so Sabine Lehmann, Projektmanagerin IT bei KWL. „Gerade auch vor dem Hintergrund eines stetig steigenden Postaufkommens wollten wir unsere Auskunftsfähigkeit noch weiter verbessern und die Effizienz unserer internen Prozessabläufe steigern.“ Dazu

formulierte die KWL eine Reihe von Zielen: Man wollte so früh wie möglich einen Überblick über die eingehende Post gewinnen, um sie schneller systematisieren und den entsprechenden Mitarbeitern zur Verfügung stellen zu können. Um die Reaktions- und Bearbeitungszeiten zu beschleunigen, sollte der Aufwand für die Suche nach der jeweiligen postalischen Mitteilung reduziert, und die darin enthaltenen Informationen sollten allen erforderlichen und berechtigten Mitarbeitern automatisiert bereitgestellt werden. Um schließlich dem Verlust von Informationen über mehrere Prozessschritte hinweg vorzubeugen, bestand eine weitere Anforderung darin, jegliche

Medienbrüche zu vermeiden. Die beste Aussicht, all diese Ziele erfolgreich umzusetzen, versprach ein zentraler, digitaler Posteingang mit automatisierter Dokumentenerkennung, der auch in der Lage wäre, die etablierten Workflows der KWL abzubilden.

### Langjährige Partnerschaft und Erfahrung

Für viele Geschäftsprozesse nutzt KWL seit Jahren SAP-Systeme. Für die Erstellung, Verarbeitung und Archivierung geschäftsrelevanter Dokumente, etwa in Kunden- und Grundstücksakten, setzt der kommunale Versorger auf die ECM-Produkte DocuLink und Archive Server von OpenText, da sie sich insbeson-

dere für den Einsatz in SAP-Umgebungen eignen. Für die Integration und die Support-Leistungen rund um die ECM-Lösungen ist seit 2003 das Leipziger ECM-Softwarehaus forcont verantwortlich. forcont entwickelt auf Basis seiner eigenen ECM-Software forcont factory FX kundenspezifische Anwendungen, bietet aber auch zahlreiche standardisierte ECM-Produkte an. Mit der Digitalisierung der gedruckten Dokumente hat KWL den Capture-Spezialisten softgate beauftragt. Das Unternehmen ist seit 15 Jahren in den Bereichen Dokumentenmanagement und Capture tätig, Partner beispielsweise von Kofax oder Fujitsu und arbeitet seit Längerem erfolgreich mit forcont zusammen. „Da sich die Portfolios von forcont und softgate hervorragend ergänzen, können wir unseren Kunden All-in-One-Pakete für ihre dokumentenbezogenen Prozesse anbieten“, sagt Markus Kollotzek, der bei forcont für die KWL verantwortliche Projektleiter.

### Anforderungskatalog

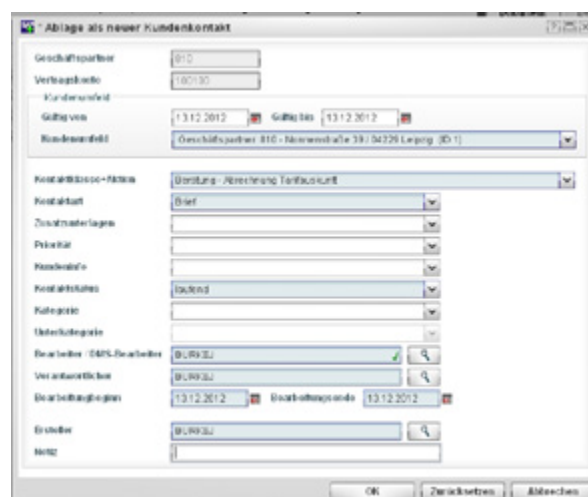
Durch das gewachsene Vertrauen war für KWL schnell klar: die beiden IT-Partner sollten auch die Integration des digitalen Posteingangs realisieren. Gemeinsam erarbeiteten sie einen umfangreichen Anforderungskatalog, der nicht nur eine Vielzahl von Mehrwerten als Ziel definierte, sondern auch die besonderen Strukturen und Workflows der KWL präzise abbildete. „Unsere Poststelle besitzt ein umfangreiches Regelwerk, das unter anderem festlegt, welchem Bearbeiter welche Dokumente zu einem bestimmten Bearbeitungszeitpunkt zugeleitet werden müssen, wie diese Dokumente zu kennzeichnen sind und wer für die Verteilung zuständig ist. Das erscheint etwas kompliziert, ist aber bei der schieren Menge an unterschiedlichen Dokumenten, die wir bearbeiten, unerlässlich.“ Diese Regeln mussten übertragen und mit einem klaren Berechtigungs- und Rollensystem verknüpft wer-

den. Die Eingangspost sollte zu dem automatisch nach bestimmten Typen und Themen kategorisiert werden, etwa Bankverbindungen, Eigentümerwechsel, Umzüge oder Verträge, um eine effiziente Verteilung und Bearbeitung zu gewährleisten. Aktueller Bearbeitungsstatus und weitere Prozessschritte sollten sich durch unternehmensspezifisch definierte Attribute kennzeichnen lassen. „Da unsere Kunden in einem Schreiben oftmals mehrere Anliegen parallel behandeln, war außerdem eine unkomplizierte Funktion für die Duplizierung und gleichzeitige Verteilung von Dokumenten über mehrere Kanäle unerlässlich“, sagt Sabine Lehmann.

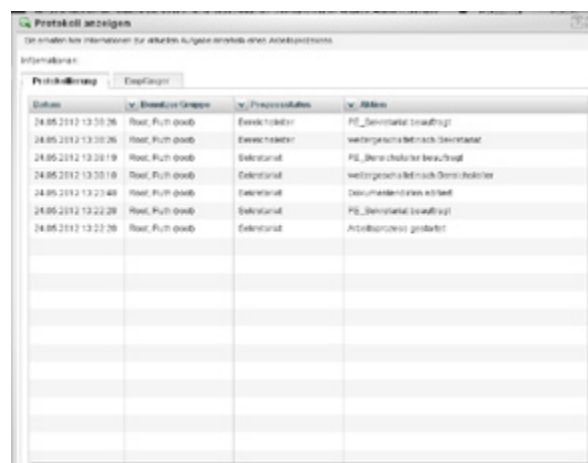
Eine zentrale Anforderung war die Anbindung an die SAP-basierten ECM-Prozesse. Vor der Einführung des digitalen Posteingangs hatten andere Geschäftsprozesse, beispielsweise die mit DocuLink umgesetzte Kundenakte, erst nach der Bearbeitung des aktuellen Anliegens Zugriff auf die Dokumente. Eine Anforderung an den digitalen Posteingang war daher die automatisierte Bereitstellung der gescannten Dokumente in DocuLink und die frühzeitige Ablage auf dem OpenText Archive. Umgekehrt sollte es möglich sein, schon in der Benutzeroberfläche des Posteingangs neue SAP-Kundenkontakte zu erstellen und die Dokumente automatisch in der Kundenakte im SAP anzulegen. Für das Leipziger Softwarehaus forcont ein Kinderspiel, da es seit Jahren mit der Integration solcher Prozesse vertraut ist.

### Going Live

Nach der Spezifikation dauerte die Umsetzung nur wenige Monate. Um ein reibungsloses Going Live zu ermöglichen, wurden dennoch alle Prozessschritte und Installationen ausführlich in einer Testumgebung geprüft. Die Einbindung der Scan-Arbeitsplätze stellte keine Schwierigkeit dar. Inklusive Schulung der KWL-Mitarbeiter benötigte softgate nur etwa fünf Wochen. Die Post wird



Neuer Kundenkontakt.



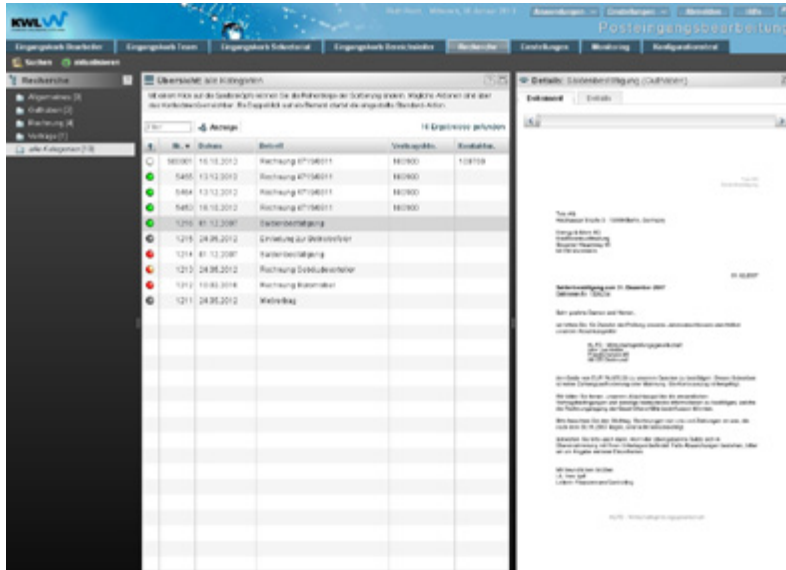
Protokoll.

nun weitestgehend automatisiert verteilt, gleichzeitig werden die gewachsenen Strukturen und Bearbeitungsschritte der Poststelle, des Sekretariats und beim Bereichsleiter effizient abgebildet. Über eine übersichtliche Benutzeroberfläche mit blätterbarer Dokumentenvorschau können die Mitarbeiter von KWL die Dokumente schnell auswählen, bearbeiten und mit wenigen Klicks in anderen Systemen ablegen, an andere Sachbearbeiter weiterleiten oder den aktuellen Status anpassen. Eine komfortable Vertreterregelung stellt zudem auch bei Krankheit oder im Urlaubsfall sicher, dass die Post schnell und sachgerecht bearbeitet wird

„An der Arbeitsweise von forcont gefiel uns besonders, dass auch ad-hoc Anpassungen das Projekt nicht verzögerten“, sagt Sabine Lehmann.



Recherche.



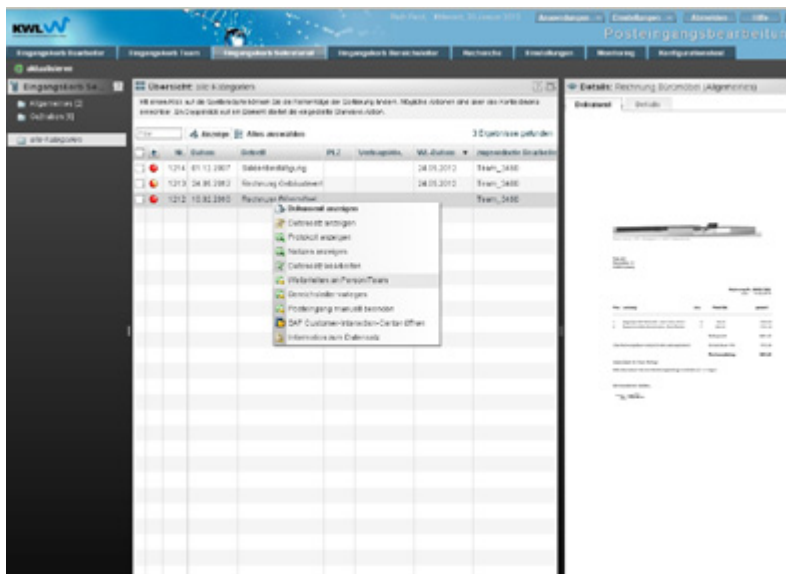
eigenständig relevante Textpassagen und Schlagwörter wie Gut-haben, Beschwerde oder Bank-Verbindung und ordnet anhand dieser Information das Dokument dem entsprechenden Bearbeiter innerhalb weniger Augenblicke zu. Eine besondere Schnittstelle garantiert zudem die Erkennung und Markierung von Dokumenten mit einem Barcode.

Fazit

Der Einsatz des digitalen Posteingangs lieferte schnell positive Ergebnisse. Alle Dokumente liegen nun den verantwortlichen Mitarbeitern innerhalb kürzester Zeit vor. Die Durchlaufzeiten haben sich deutlich verkürzt und auch das Papieraufkommen sank, weil die KWL-Mitarbeiter dank beschleunigter und korrekter Verteilung und dem direkten digitalen Zugriff auf alle relevanten Dokumente auf eine Vielzahl an Kopien verzichten können. Damit ließen sich zudem Kosten reduzieren. Von der Lösung überzeugt, folgte schnell der Roll-Out auf die anderen Abteilungen des Unternehmensbereichs Markt. Aktuell sind neben dem Kundenservice die Teams Abrechnung, Vertriebs- und Qualitätssicherung sowie das Forderungsmanagement an den digitalen Posteingang angeschlossen. Ebenso sind E-Mails und Faxe in den zentralen Posteingang integriert. Auch ein weiterer Roll-out auf andere Unternehmensbereiche ist denkbar. „Außerdem konnten wir auch die Qualität unserer Kundenbeziehungen verbessern, was für einen kommunalen Dienstleister immer ein entscheidendes Kriterium ist“, ergänzt Sabine Lehmann.

Weitere Informationen:  
[www.forcont.de](http://www.forcont.de)  
[www.wasser-leipzig.de](http://www.wasser-leipzig.de)

Sekretariat.



„Fast nebenbei implementierte das Projektteam ein kleines aber äußerst hilfreiches Feature. Über ein Ampelsystem wird jetzt der jeweilige Bearbeitungsstatus direkt angezeigt, was eine schnelle Einordnung und eine weitere Beschleunigung der Prozesse ermöglicht.“

So schnell wie das menschliche Auge

Die Grundlage für die schnelle und präzise Verteilung der eingehenden Dokumente ist deren genaue digi-

tale Erfassung. Mit fünf professionellen Dokumentenscannern von Fujitsu besaß die Poststelle der KWL bereits leistungsfähige Hardware, um die Eingangspost zu scannen. Für die korrekte Erfassung und Validierung der Dokumente erweiterte softgate die bestehende Software-Lösung Kofax Capture 9 um das Kofax Transformation Module 5.5 und implementierte ein auf die speziellen Bedürfnisse von KWL angepasstes Regelwerk. Die Erweiterung mit OCR-Funktion erkennt nun