



Vodafone D2 GmbH

Vom innovativen Faxmanagement bis zur automatisierten Dokumenteneingangsbearbeitung



Weit mehr als 300.000 Faxe werden monatlich von der Vodafone D2 GmbH deutschlandweit empfangen und versendet. Um dieses hohe Faxvolumen zu bewältigen, erneuerte der Telekommunikationsanbieter komplett seine vorher schwer überschaubare Infrastruktur. Als Lösung ist jetzt Esker DeliveryWare im Einsatz, eine leistungsstarke Technologieplattform zur Automatisierung zentraler Dokumentenprozesse. Mit ihr geht Vodafone zukünftige Wachstumsschritte an: im ersten Schritt die automatisierte Dokumenteneingangsbearbeitung von jährlich 14 Millionen Eingangsdokumenten.

Konfiguration

- Server : Windows 2003 Server im Cluster mit Loadbalancing
- Applikation : MS-Office
 - MS-Exchange
 - Eigenapplikationen
 - Workflow

Die Situation

Heterogene Fax-Systemlandschaft

Insbesondere Vertrieb, Marketing und die Kundenberatung hängen bei Vodafone am Tropf einer gut funktionierenden, leistungsstarken Faxinfrastruktur. Hier bestand akuter Handlungsbedarf, die heterogene Fax-Systemlandschaft komplett zu erneuern und die Dokumentenprozesse insgesamt zu optimieren.

Die Anforderung

Ziel war es, Produktivität und Effizienz der Mitarbeiter zu erhöhen, Kosten zu senken und durch die Optimierung des Dokumenten-Workflows die Durchlaufzeiten zu verkürzen. Bei rund 300.000 Faxen, die pro Monat von Vodafone jeweils empfangen bzw. versandt werden, ist dies ein wesentlicher Aspekt. Michael Gössmann: „Ab 2005 suchten wir einen starken Partner, der uns deutschlandweit bei der Implementierung eines ausfallsicheren Fax-Services unterstützen konnte.“ Drei Anbieter kamen nach einer Evaluierungsphase bei Vodafone in die engere Wahl. „Ausschlaggebend für unsere Entscheidung war zum einen, dass die Lösung unseren technischen Anforderungen entspricht. Zum anderen musste das Preis-, Leistungsverhältnis stimmen. In allen Punkten hat uns Esker überzeugt.“ Implementiert und in die bestehenden Business-Anwendungen eingebunden wurde die Lösung durch das Systemhaus und Esker-Partner ATemp aus Waakirchen bei München

Die Lösung

Investitionsschutz und Zukunftssicherheit sind garantiert

„Es sind zahlreiche, unterschiedliche Prozesse, die durch die Lösung optimiert wurden“ fasst Michael Gössmann zusammen. Alle neu abgeschlossenen Kundenverträge aus den acht regionalen Vodafone-Niederlassungen werden via Fax in der Zentrale empfangen und heute mittels Workflowoptimierung weitergeleitet.

Bei der großen Anzahl neuer Verträge pro Tag sind das monatlich mehrere hundert Tausend Faxe, deren zuverlässige Übermittlung aus vertragsrechtlichen Gründen rund um die Uhr sicher gestellt sein muss. Der Vertrieb sendet dann – auch wieder per Fax – Verträge, Änderungsbotschaften, Benachrichtigungen an den Kunden. Das Marketing kann zudem ausführliche Produkt-Informationen und – Flyer übermitteln.

Mit DeliveryWare bietet Esker eine leistungsstarke Technologieplattform zur Automatisierung zentraler Dokumentenprozesse im Unternehmen, die weit mehr bietet als eine reine Faxfunktionalität. Die Lösung basiert auf der patentierten DeliveryWare Rules Engine Technologie zur automatisierten Erkennung und Extraktion spezifischer Dateninhalte und verbindet auf intelligente Weise die Verarbeitung eingehender und ausgehender Dokumente direkt in und aus ERP-Systemen sowie anderen Unternehmensanwendungen in jedem beliebigen Format, als Fax, E-Mail oder in Papierform.



Ausschlaggebend für unsere Entscheidung war zum einen, dass die Lösung unseren technischen Anforderungen entspricht. Zum anderen musste das Preis-, Leistungsverhältnis stimmen. In allen Punkten hat uns Esker überzeugt.

Michael Gössmann ▪ Projektleiter ▪ Vodafone



Geschwindigkeit und Servicequalität entscheiden heute über die Wettbewerbsfähigkeit auf dem Kommunikationsmarkt. Wir verfügen heute über eine sehr stabile Lösung, eingebunden in einer ausfallsicheren Cluster-Technologie, die Kundenzufriedenheit ist groß, die Prozesse sind schneller geworden.

Michael Gössmann ■ Projektleiter ■ Vodafone

DeliveryWare "erkennt", um welche Art von Dokument es sich handelt, extrahiert auf der Eingangsseite automatisch alle relevanten Daten und formatiert bzw. konvertiert auf der Ausgangsseite die Daten entsprechend des Typs und entscheidet zudem anhand vorab definierter Regeln, wie dieses Dokument zu verteilen ist. Unstrukturierte Daten lassen sich so in sämtliche Dateiformate wie HTML, XML, PDF, TIFF oder Text konvertieren und zudem an das jeweilige Corporate Design mit entsprechender Firmen-Adresse, Logo und Grafik anpassen.

Cleveres Inbound-Management zur automatisierten Dokumenteneingangsbearbeitung

Ging es anfangs noch darum, die Faxprozesse zu zentralisieren und komfortabler zu gestalten, erkannten die Vodafone-Experten schnell, dass die Funktionalitäten von DeliveryWare zusätzliche Möglichkeiten der Prozessoptimierung erlaubten. „Für uns war z.B. von Bedeutung, dass die Lösung von Beginn an über OCR-Funktionalität und Workflow-Komponenten verfügte. So konnten wir Anfang 2007 mit der Handhabung und Erkennung eingehender Dokumente den nächsten Schritt angehen, die Funktionalität der Lösung voll auszuschöpfen“, bringt es Michael Gössmann auf den Punkt.

So soll der Posteingang und die Aufbereitung von Dokumenten für den Archivierungsprozess durch DeliveryWare automatisiert werden. Heute werden die Dokumente im Hause oder durch externe Dienstleister eingescannt und weiterverarbeitet, zum Teil manuell abgetippt, in die Systeme eingepflegt oder ins Archivsystem übergeben. Dabei handelt es sich um jährlich 14 Millionen Eingangsdokumente. Circa fünf Millionen Dokumente mit Individualkorrespondenz von Kunden an die Zentrale oder einzelne Regionalshops. Die weiteren neun Millionen Dokumente sind so genannte Archivbelege, Kundenverträge mit Unterschrift, die revisionssicher gemäß Telekommunikationsgesetz archiviert werden müssen. „DeliveryWare erkennt nicht nur, ob eine Unterschrift vorhanden ist, die Lösung sondert auch angehängte Personalausweiskopien aus, da diese aus Datenschutzgründen nicht archiviert werden dürfen“, hebt Michael Gössmann die „Cleverness“ der Lösung hervor.

Die automatisierte Abwicklung des Dokumenteneingangsprozesses nimmt jetzt weitaus weniger Zeit in Anspruch und ist wesentlich zuverlässiger als die ehemaligen manuellen Prozesse. Die eingehenden Dokumente werden von DeliveryWare mittels OCR-/Bildererkennung erfasst, über eine Web-Schnittstelle validiert und dann mittels Workflow weitergeleitet oder ins Archivsystem überführt. Von besonderer Bedeutung war für Vodafone, dass die Lösung für die Bearbeitung und Erfassung eingehender Dokumente mit dem webbasierten Document Manager über ein leistungsfähiges Validierungs-Interface und spezielle „Lern“-Funktionen für die Erkennung verfügt, um sicher zu stellen, dass alle Daten korrekt erfasst werden.

Der Vorteil

Geschwindigkeit und Servicequalität optimiert

„Geschwindigkeit und Servicequalität entscheiden heute über die Wettbewerbsfähigkeit auf dem Telekommunikationsmarkt.“ Michael Gössmann fasst zusammen: „Wir verfügen heute über eine sehr stabile Lösung, eingebunden in einer ausfallsicheren Cluster-Technologie, die Kundenzufriedenheit ist groß, die Prozesse sind schneller geworden.“

Über Vodafone D2 GmbH

Vodafone, der international führende Mobilfunkanbieter, betreibt in Deutschland eines der leistungsstärksten und modernsten Mobilfunknetze der Welt. Mit rund 30 Millionen Kunden zählt Vodafone Deutschland zu den wichtigsten Landesgesellschaften des Konzerns und zu den größten europäischen Telekommunikationsanbietern. Die Unternehmenszentrale von Deutschland befindet sich in Düsseldorf. Durch acht Niederlassungen und mehr als 1600 eigene Shops und Partneragenturen wird bundesweit eine enge Beziehung zu den Geschäftskunden des Unternehmens sichergestellt. Basis für den Erfolg von Vodafone Deutschland ist der Einsatz von 9.000 Mitarbeitern.