

Elektronische Dokumenterstellung in der Energiewirtschaft

Herausforderungen und Chancen in der Kundenkommunikation

Autoren: Dr. DI Herbert Liebl, DI Peter Oros

©Qualysoft/INFINICA



Die Ansprüche der Kunden an die Energieversorger wachsen in Bezug auf die kompetente Beratung und Kommunikation, günstige Konditionen und die Flexibilität in der individuellen Kundenbetreuung. Moderne EVU's entwickeln sich daher immer mehr vom klassischen Versorger zum integrierten Dienstleister.

Neue wirtschaftliche und rechtliche Rahmenfaktoren sowie der soziodemografische Wandel führen zu Änderungen in der Nachfrage. Unabhängig davon, ob es sich um Customer Care, Business- oder Privatverträge, Preisblätter oder Infoblätter des geöffneten Marktes handelt, sind heute regelmäßige und möglichst effektive Kundenkommunikation und -beratung entscheidend für die Kundenbindung und den Erfolg. Dabei gewinnen personalisierte und maßgeschneiderte Angebote über verschiedene Kommunikationskanäle zunehmend an Bedeutung.

Energieversorger müssen heute im Privat- und Geschäftskundenbereich Flexibilität und Anpassungsfähigkeit unter Beweis stellen und ihren Vertrieb optimieren. Marktregulierung, Kosten- und Wettbewerbsdruck machen schnelle Produktangebote und das Automatisieren standardisierter Dienstleistungen notwendig. Energieversorger stehen somit vor der Herausforderung, in ihrer gesamten Kommunikation neue Wege zu beschreiten, um die Beziehung zu Kunden, Agenturen und Partnern profitabel zu gestalten.



Die rechtzeitige und umfassende Verfügbarkeit von Dokumenten entscheidet dabei über die Qualität und die Geschwindigkeit von Geschäftsabläufen. Umso wichtiger ist es, dass diese Prozesse schlank und zuverlässig ablaufen, sodass die Kommunikation effizient und konsistent erfolgt.

■ Heterogene Systeme und Insellösungen führen zu Redundanzen

Energieversorger haben in der Regel eine heterogene IT-Systemlandschaft, um Kernprozesse zu unterstützen. Anwendungen sind häufig so ausgelegt, dass einzelne Prozesse und Workflows in Arbeitsgruppen relativ autark ablaufen. Informationen, die von Fachabteilungen in der Kundenkommunikation und Korrespondenz genutzt werden, stammen meist aus dem Auftragsverwaltungssystem, dem CRM-System sowie Data Warehouse Systemen, die in der Regel nicht integriert, sondern als Insellösungen angelegt sind. Das macht die Erstellung und Verwaltung von Geschäftsdokumenten komplex.

■ Anforderungen an die persönliche Kundenkommunikation zur Realisierung der damit verbundenen Wettbewerbsvorteile

Energieversorger erstellen täglich eine Vielzahl von Dokumenten. Das Spektrum reicht von Mitteilungen mit Informationscharakter wie beispielsweise Newsletter, Werbematerialien, generelle Aktualisierungen von Verträgen, bis zur personalisierten Kommunikation mit vertraulichen Inhalten in Form von Kundendaten, Anträgen, Verlängerungs- oder Kündigungsschreiben, Beitragsfreistellungen und Arbeitsbeauftragungsbeschreibungen für Servicemitarbeiter.

Alle diese Geschäftsdokumente müssen eine Reihe sehr wichtiger Kriterien erfüllen:

- sie müssen standardisierte, rechtlich gültige Formulierungen enthalten
- sie müssen einheitlichen Gestaltungsvorgaben und Richtlinien entsprechen
- sie müssen bereits erfolgte Kundenkommunikation berücksichtigen und
- sie müssen individuell auf den Empfänger zugeschnitten sein

■ Gegebenheiten und Optimierungschancen

Derzeit vorherrschende heterogene Systeme führen dazu, dass jedes Mal, wenn Prozesse geändert werden, alle damit verbundenen Dokumente, die bereits erstellt und innerhalb dieser Abläufe genutzt werden, angepasst werden müssen. Da kein zentraler Ansatz und keine Normen definiert sind, macht das den Anpassungsprozess mühsam und langsam.

Ein praktisches Beispiel: Der Energieversorger will die Art und Weise, wie Kunden über fällige Zahlungen informiert werden, ändern. Anstatt über Energieberater sollen Vertragskunden

nun direkt informiert werden. Diese an sich einfache Anpassung bedeutet in der Praxis, dass alle Briefvorlagen für jedes Produkt, das zu einem bestimmten Zeitpunkt und für eine spezifische Situation entwickelt wurde, in jeder Methode der Zahlung und der Häufigkeit der Zahlung geändert werden muss. Das kann dazu führen, dass in einem solchen Fall bis zu 50 Vorlagen geändert, getestet und aktualisiert werden müssen, weil eine Weiterverwendung bereits erstellter Informationen aus den vorherigen Vorlagen nicht möglich ist. Das macht eine entsprechende Dokumenterstellung und Distribution ausgesprochen zeit- und ressourcenintensiv.

Ein weiteres Problem liegt in akkuraten und vollständigen Daten. Wenn beispielsweise ein Mitarbeiter aus einem automatisch erzeugten Dokument für einen bestimmten Kunden Teile hinzuzufügen, ändern oder entfernen will, ist oft die einzige Lösung, das Dokument von Hand vollständig neu zu erstellen. Dabei werden jedoch Änderungen nicht im System gespeichert und stehen daher auch für künftige Anfragen auch nicht zur Verfügung.

Jede Art der Produktkombination und kundenabhängige Parameter haben Auswirkungen auf das individuelle Angebot und damit auch auf die Dokumente. Um die erforderlichen Funktionen und das Geschäftsmodell unterstützen zu können, bedarf es daher einer flexiblen Lösung zur Dokumenterstellung und -verwaltung bei Energieversorgern.



■ Durch smarte Dokumenterstellung Kommunikation jederzeit im Griff

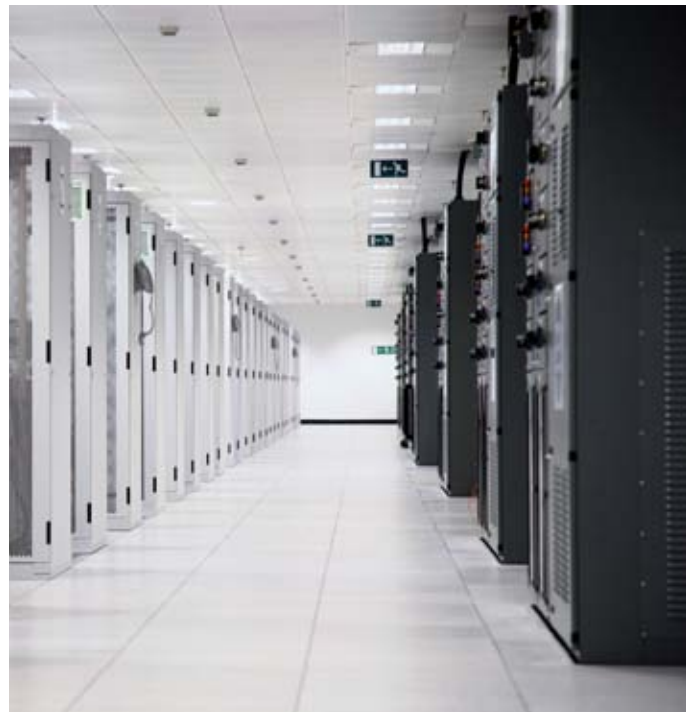
Will ein Energieversorger bisherige Lösungen und Infrastrukturen konsolidieren, geht es vor allem darum, alle Anforderungen und Voraussetzungen der beteiligten Fachabteilungen im Hinblick auf die Dokumenterstellung zu analysieren.

Das gilt insbesondere im Hinblick auf die Herkunft und Art der Daten und Dokumente, die Zusammensetzung ihrer Bestandteile, Benutzerrollen und Abläufe, die Art und Technik der Dokumentgenerierung und die Integration mit nachfolgenden Prozessen.

Die geschilderten Herausforderungen lassen sich mit modernen, standardbasierten Software-Werkzeugen leicht lösen. Mit Hilfe von Document Composition-Systemen können heute jegliche Art von Dokumenten oder interaktiven Formularen mit beliebig hoher Komplexität erstellt und verarbeitet werden. Derartige Lösungen erlauben es, alle Dokumente mit minimalem Aufwand zu gestalten, zu produzieren und personalisierte, relevante Informationen

schnell über die verschiedensten Kommunikationswege bereitzustellen.

Wird so der gesamte Dokumenterstellungsprozess in elektronischer Form abgewickelt, bietet das enorme Effizienzsteigerungen und Kosteneinsparungen und erleichtert überdies die Einhaltung zahlreicher unterschiedlicher Regelungen, die für die Energiewirtschaft gelten.



Zu den wesentlichen Komponenten einer solchen Lösung gehören Design Tools, über die sich Dokumentvorlagen für das gesamte Unternehmen erzeugen lassen. Entsprechende Gestaltungsvorlagen (Templates) können Textblöcke, Bilder, Logos und Übersichten gemäß der Corporate Design Vorgaben enthalten. Wesentlich dabei ist der Zugriff auf externe Datenfelder, der in das Dokumentdesign eingebettet werden kann. Dokumente lassen sich so regelbasiert und kundenspezifisch anpassen.

Eine weitere essentielle Komponente ist ein zentraler Aufbewahrungsort (Repository) für alle Dokumentvorlagen und eine serverbasierte Dokumentverarbeitung (Ausführung der Dokumenterstellungsprozesse).

Regelbasierte Prozesse sorgen dafür, dass geschäftliche Dokumente effizient, vollständig, fehlerfrei, schnell und in hoher Qualität erstellt werden. So finden die richtigen Vorlagen mit den korrekten textlichen Standardinhalten (Textbausteine) und den aktuell freigegebenen, rechtlichen Formulierungen (Versionierungen) Einsatz.

Intelligente Templates erlauben Formatierungsregeln für bestimmte Sachverhalte und die Anwendung von Inhaltsregeln auf Basis der dynamischen Daten n (z.B. Marketinginformation abhängig vom Kundenstatus).

Ein leistungsfähiges Zugriffs- und Usermanagement ermöglicht Document-Composition-Lösungen die Zugriffsrechte mit Dokumentkomponenten zu verbinden. Somit kann zu rechtlichen Dokumenten ausschließlich der Rechtsabteilung, zu Marketingtexten der Marketingabteilung und zu internen

Texten der Personalabteilung Zugang gewährt werden. Diese Funktionalität wird „Separation of Document Responsibilities“ genannt und ermöglicht eine maximale Effizienz im Dokumenterstellungsprozess.

Die Einhaltung spezieller Corporate-Design-Vorgaben ist damit ebenfalls sehr leicht und problemlos möglich, sodass sämtliche Verträge und Briefschaften versicherungsweit einem einheitlichen Erscheinungsbild entsprechen.

Mit Document-Composition-Tools lassen sich auch Transaktionsdruck und personalisierte Werbung (Promotion) sehr leicht verbinden. Sogenannte Transpromo-Dokumente ermöglichen es, persönliche Daten einer Person wie beispielsweise Geburtstag, Hobbys und Urlaubsziele zu nutzen, um zusätzlich auf diese persönlichen Daten bezogene Werbeinformationen in das Dokument einzubetten.

Anstatt wie herkömmlich zwei separate Dokumente für Rechnung und Werbesendung zu generieren, lässt sich Werbung so direkt in das Basisdokument integrieren. Dadurch können Up- und Cross-Sell Möglichkeiten genutzt werden.

Darüber hinaus müssen Vorgaben der Regulierungsbehörden berücksichtigt werden. Wird der gesamte Prozess in elektronischer Form abgewickelt, bietet das nicht nur enorme Effizienzsteigerungen, sondern erleichtert das rechtskonforme Einhalten (Compliance) der zahlreichen unterschiedlichen Regeln, die für die Energiewirtschaft gelten.



Durch den Einsatz von Document-Composition-Lösungen können Fachabteilungen selbst Dokumentvorlagen erzeugen und die Distribution über die gewünschten Ausgabekanäle steuern. Das entlastet IT-Ressourcen und sorgt für wesentlich schnellere Prozesse.

■ Flexibilität und Multi-Channel-Kommunikation

Die bisher gängige Praxis in Energieunternehmen ist es immer noch nahezu alle Dokumente in Papierform zu versenden. Das ist nicht nur eine sehr kostspielige Angelegenheit, sondern kann auch zu Fehlern, wie beispielsweise falschen bzw. ungenauen Adressinformationen und Gestaltungsvorlagen, führen. Nicht selten kommt es dabei vor, dass unterschiedliche Layouts, zum Beispiel in der Rechnung und der Produktinformation, generiert werden.

Inzwischen erwarten Kunden jedoch auf verschiedenen Wegen Informationen von einem Energieversorger in konsistenter Form zu erhalten - nicht nur per Post, sondern auch per



E-Mail, SMS und Kundenportal. Viele Kunden bevorzugen mittlerweile elektronische Kommunikation, da diese ein höheres Maß an Interaktivität und Unmittelbarkeit bietet.

Mit automatisierten Geschäftsprozessen und Self-Service-Angeboten in Form von elektronischen Formularen (e-Forms), die Kunden in Internet-Portalen abrufen und selbst pflegen können, stellen Energieversorger sicher, dass der Kunde die Interaktion als unkompliziert und nützlich erlebt. Dennoch, komplexe Energieprodukte erfordern persönliche Beratung und damit Wissensmanagement für qualifizierte Mitarbeiter.

Für Energieberater ist die Möglichkeit, die nötigen Dokumente sofort im Kundenkontakt zu generieren und aushändigen zu können, ein wesentlicher Wettbewerbsvorteil. Customer Care Center können die Inhalte von Beratungsgesprächen zu Energieprodukten unmittelbar protokollieren und entsprechend gegenüber Kunden dokumentieren. Füllt der Energieberater beispielsweise im Gespräch mit dem Kunden die entsprechenden e-Forms aus, kann er diese direkt an die zuständigen Abteilungen zur Weiterverarbeitung schicken.



■ Vorteile von Document Composition

Die Kombination von Ansätzen des Geschäftsprozessmanagements mit den Stärken von Document Composition und Output Management schafft wesentliche Vorteile:

- Die Dokumenterstellung, die Steuerung und die Verteilung an unterschiedliche Ausgabekanäle lassen sich vollständig prozess- und serviceorientiert umsetzen. Unternehmensprozesse können dadurch flexibilisiert und die Abstimmungsprozesse zwischen den Fachabteilungen erheblich verkürzt werden.
- Automatisierte Dokumenterzeugung erlaubt es, auch komplexe dynamische Dokumente in wesentlich kürzerer Zeit mit Inhalten zu füllen und zu versenden. Das gilt sowohl für Massenaussendungen wie die monatliche Abrechnung im Batch-Betrieb als auch für individuelle Dokumente wie e-Forms. Diese kann der Kunde selbst ausfüllen (z.B. neue Informationen zur Kontoverbindung oder eine Tarifänderung) bzw. der Berater im Kundengespräch mit Inhalten füllen (z.B. den Vertragsabschluss für ein neues Produkt).
- Standardisierte Texterstellung durch Textbausteine reduziert zudem das Fehlerrisiko und führt zu einer höheren Übereinstimmung mit aktuellen Regeln und Vorschriften. (Vorteil bei Vertragserstellung in Zeiten der Regulierung mit zahlreichen Änderungen)
- Durch das Aufbringen einer elektronischen Signatur können Dokumente auch elektronisch rechtssicher zugestellt werden.

- Neue Produkte lassen sich derart wesentlich leichter implementieren und Anpassungen bei Corporate-Design-Änderungen ohne Probleme durchführen.
- Da die Mitarbeiter in den Fachabteilungen (beispielsweise im Marketing und der Rechtsabteilung) Dokumente selbst verwalten und managen können, werden weniger IT-Personalressourcen gebunden.
- Digitalisierung und Bündelung von Dokumenten (z.B. durch die Kombination von Rechnung und weitere Produktinformationen) optimieren Versandkosten, da sich Daten aus verschiedenen Applikationen in ein Dokument integrieren lassen.
- E-Forms und elektronische Korrespondenz in Form von E-Mails, web-basierten Mitteilungen und SMS ermöglichen Interaktivität, Schnelligkeit, hohe Kosteneffizienz und Ressourcenschonung, da Druckaufwand und Papierverbrauch entfallen.

Der prozessorientierte Ansatz bei Document Composition und Output Management steigert Effizienz und Qualität. Aufgrund der immer weiter ausbaubaren Prozessautomatisierung lassen sich so nachhaltig Kosten einsparen. Die Implementierung entsprechender Softwarelösungen amortisiert sich bereits nach weniger als einem Jahr.



INFINICA
Document Solutions

Leonard-Bernstein-Straße 10, 1220 Wien
T +43 1 409 59 87, F +43 1 409 59 87-11
Email: info@infinica.at; www.infinica.at

©Qualysoft/INFINICA, Inc. 2010; „We make your documents smarter“, INFINICA and INFINICA Logo are registered trademarks of INFINICA, Inc. All rights reserved.