

We make your communication smarter



Smarter Dokumentfluss bei UPC Austria

Der Multimedia-Provider UPC Austria hat nach der Übernahme von Inode und der Fusion mit dem Unternehmen seine dokumentbezogenen Prozesse neu geordnet. Die mit Hilfe des Wiener Software- und Beratungshauses Qualysoft (INFINICA) geschaffene Lösung wurde mit dem ECM Award 2010 in der Kategorie „Wirtschaftlichkeit“ ausgezeichnet. Inzwischen werden mit der INFINICA Lösung 200 unterschiedliche Dokumentarten mit komplexen Regeln erzeugt. Das Unternehmen generiert täglich mehrere tausend Dokumente. Zu den wichtigsten Dokumenttypen gehören Bestellungen, Angebote, Informationsschreiben, Arbeitsaufträge und Verträge.

Das Projekt

Automatisierung der Geschäftsdokumenterstellung

Mag. Manfred Steinbichl, UPC IT-Chef, wollte eine flexible, leicht skalierbare Lösung für die Erstellung und die Ausgabe von Geschäftsdokumenten schaffen. Dokumente wurden bis dahin transaktionell über Daten aus den Back-End-Systemen erstellt, die zwar für die dynamischen Datensammlung, -verarbeitung und -archivierung optimiert sind, aber bei Funktionen für Geschäftsdokumente Einschränkungen aufweisen. Deshalb musste das IT-Team die gewünschten Formatierungslogiken und Output Regeln bisher entwickeln. Es war herausfordernd, die verschiedenen Ausgabekanäle anzusteuern. Dies musste häufig einzeln programmiert werden.

Zitat

Michael Kristek, IT Deployment Manager UPC Austria, Projektleiter: „Ein modernes und flexibles System ist nun für die Dokumenterstellung und das Output Management zuständig. Das macht die Anpassung an sich ändernde Prozesse und die Administration dahinterliegender IT-Komponenten wesentlich leichter. Mit Einführung der INFINICA-Lösung ist der gesamte Ablauf deutlich transparenter geworden.“

Die Herausforderung

Mag. Manfred Steinbichl, IT-Chef von UPC Austria:

„Unsere spezielle Herausforderung bestand darin, innerhalb kürzester Zeit die Akquisition in den Prozessen und der Dokumenterzeugung abzubilden.“

Erzielte Ergebnisse

- Hohe Effizienz in der Gestaltung von Dokumentvorlagen (die erforderliche Zeit für die Vorlagenerstellung wurde im Durchschnitt von 2 auf 1 Tag verkürzt). Vorlagenbausteine lassen sich problemlos wiederverwenden.
- Die Reaktion auf Corporate Design Änderungen wurde wesentlich vereinfacht (durch eine deutlich geringere Implementierungszeit und einen erheblich geringeren Testaufwand).
- Ein wesentlich höherer Anteil an Informationen, die per E-Mail mit Dokumentenanhang versandt werden, sorgt für die nachhaltige ökonomische Bereitstellung (Green IT) und massive Kosteneinsparungen.
- Es werden etwa 25% mehr Dokumente per E-Mail versandt als zuvor. Bei einem täglichen Volumen von 2600 Dokumenten führt das zu deutlichen Kosteneinsparungen für Druck, Papier und Zustellung.
- Eine raschere Zusendung von Rechnungen. Früher benötigte UPC durchschnittlich 4 Tage vom Zeitpunkt der Erstellung bis zum Empfang durch den Kunden. Heute werden die Dokumente serviceorientiert binnen weniger Minuten per E-Mail an Kunden geliefert.

Die Fakten

Kundenname:

UPC Austria

Branche:

Telekommunikation (Internet-, TV- & Telefonservice in Österreich)

Endkundenanzahl:

über 700.000

Projektstart: 2008

Umgesetzte Dokumente:

- Bestellungen
- Angebote
- Informationsschreiben
- Arbeitsaufträge
- Verträge

Anzahl der Dokumenttypen:

200

Jährlich erstellte Dokumente:

ca. 949.000

Kundennutzen: Der gesamte Ablauf der Dokumenterstellung und insbesondere der Dokumentverteilung konnte hochgradig optimiert werden. Der Umsetzungsaufwand des Erstprojektes lag bei 100 Personentagen. Mit einem Return on Investment (ROI) unter einem Jahr rechnete sich das Projekt bereits nach sehr kurzer Zeit für UPC Austria.