

Dank kürzerer Reaktionszeiten profitieren Kunden von SNT Deutschland von besserer Kundenbetreuung



„Mit der richtigen Mischung aus Technologie, Verfahrensberatung und Projektkompetenz hilft uns Xerox, unsere Verpflichtungen gegenüber unseren Geschäftskunden zu erfüllen.“

– Bert Hartmann
Einkaufsleiter bei SNT Deutschland AG

Hintergrund

Einer der fünf größten Call-Center-Anbieter Deutschlands, die SNT Deutschland AG, ist eine hundertprozentige Tochter der internationalen Telekommunikationsgruppe KPN. Zu den zahlreichen Verantwortungsbereichen des Unternehmens im Customer Contact Center Potsdam gehört die Verwaltung der gesamten Kundenkorrespondenz für ein großes deutsches Mobilkommunikationsunternehmen.

SNT Deutschland erhält täglich mehr als 16.000 E-Mail-Nachrichten, Faxmitteilungen und Briefe von den Kunden des Anbieters. All diese Schreiben müssen gelesen, beantwortet und archiviert werden, wobei die geltenden Richtlinien für die Datenspeicherung einzuhalten sind.

Die Herausforderung

Ein zunehmend wichtiger Schlüsselfaktor im Mobilkommunikationsbereich ist die Reaktionszeit auf Kundenanfragen. „In dieser Branche zählt in erster Linie guter Service,“ sagt Bert Hartmann, Einkaufsleiter bei SNT Deutschland. Da sich die Tarife von Anbieter zu Anbieter nur um wenige Cents unterscheiden, ist Kundenzufriedenheit die beste Möglichkeit, einen treuen Kundenstamm zu kultivieren.

Bei SNT Deutschland erfolgte die Abwicklung der Kundenkorrespondenz manuell. Dieses zeitaufwändige Verfahren wirkte wie eine Bremse auf das Arbeitsvolumen, das vom SNT-Team bewältigt werden konnte. Außerdem barg das Verfahren zu viel Risiken für menschliche Fehler beim Direktmarketing.

SNT musste die Kapazität der Poststelle zur Bewältigung eingehender Dokumente steigern, die Verfahren für die Dokumentenhandhabung optimieren und einen gestrafften, flexiblen Workflow entwickeln, um Korrespondenz an die richtigen Adressaten zu senden. Man stand unter Druck, den Kunden der Unternehmenskunden handfeste Vorteile zu bieten.

Die Lösung

SNT erteilte Xerox den Auftrag, eine Lösung zu entwickeln, da wir demonstrieren konnten, wie sich mit einer maßgeschneiderten Unified Content-Plattform die erforderlichen Produktivitäts- und Kostenziele verwirklichen lassen. Eine solche Plattform setzt die Verwendung von Verfahrensnormen für die Korrespondenzverwaltung voraus – seien es E-Mail-Nachrichten, Faxmitteilungen oder Briefe – um für gleichbleibend hohe Qualität bei der Kundenpflege zu sorgen, unabhängig von der Kommunikationsform.

Xerox öffnet, sortiert und kategorisiert nun die eingehende Post, um sie für die Anzeige auf dem Bildschirm der SNT-Kundenbetreuungsmitarbeiter aufzubereiten. Am Standort Potsdam nehmen 17 Xerox-Poststellenmitarbeiter täglich durchschnittlich 8.000 Briefe und 6.600 Faxmitteilungen entgegen. Die Umschläge werden manuell sortiert, um falsch zugestellte, persönliche oder an die Geschäftsleitung gerichtete Post auszusortieren.

40 % Steigerung der abgewickelten Post mit der Hälfte der Mitarbeiter.

Verwirklichung hochgesteckter Kundendienstziele.

Die restlichen Umschläge werden maschinell geöffnet und der Inhalt wird entnommen. Alle Einzelbestandteile der Korrespondenz werden automatisch mit einem Strichcodeaufkleber versehen, wodurch diesen eine serielle Kennnummer zugewiesen wird. Mit einem Hochleistungsscanner werden zwischen 80 und 90 doppelseitige A4-Blätter pro Minute gescannt und digitalisiert.

Die weitere Verarbeitung der gescannten Dateien sowie der eingegangenen E-Mail-Nachrichten erfolgt überwiegend automatisch mithilfe von Xerox Workflow-Software, die sowohl mit strukturierten (Formulare) als auch mit unstrukturierten Dokumenten problemlos zurechtkommt. Mittels optischer Zeichenerkennung können wichtige Textteile wie Namen und Telefonnummern in der Korrespondenz identifiziert werden, sodass sich durch einen Abgleich mit der Kundendatenbank der Absender ermitteln lässt.

Bei der Konfiguration der Software wurde gemeinsam mit SNT eine Auswahl an Schlüsselwörtern und -ausdrücken zusammengestellt, beispielsweise Begriffe wie „Bestellung“, mit deren Hilfe die Software Dokumente automatisch in Kategorien einordnen kann. Gleichzeitig kann anhand der ermittelten Informationen auch der weitere Verarbeitungsweg der Korrespondenz vorgegeben werden. Insgesamt wurden ca. 400 verschiedene Schlüsselausdrücke für die Klassifizierung der Korrespondenz definiert.

Auch für die Kunden wurden 25 Kategorien festgelegt, und anhand grafischer Daten kann die Software Dokumente als bestimmte Formulartypen erkennen, selbst wenn Formulare bei der Faxübermittlung beschädigt oder verkleinert wurden.

Die automatische Klassifizierung auf solch hohem Niveau ist ein überaus wirksames Hilfsmittel der Verfahrensoptimierung. Jede Kategorie unterliegt eigenen Verarbeitungsregeln, woraus ein hochspezialisierter

Workflow mit vergleichsweise geringem Arbeitsaufwand resultiert. Den einzelnen Kategorien können auch jeweils eigene Prioritäten zugewiesen werden, was bedeutet, dass etwa Stornierungen vorrangig bearbeitet werden können. Alle Dokumente, die nicht automatisch klassifiziert werden können, werden am Bildschirm von unseren Mitarbeitern manuell kategorisiert.

Das Ergebnis

„Mit der richtigen Mischung aus Technologie, Verfahrensberatung und Projektkompetenz hilft uns Xerox, unsere Verpflichtungen gegenüber unseren Geschäftskunden zu erfüllen,“ meint Hartmann.

Die gesamte Korrespondenz des Mobilkommunikationskunden wird nun in digitalisierter Form und zusammen mit relevanten Kundendaten an die Posteingangsfächer von über 500 SNT-Kundenbetreuern übermittelt, deren Aufgabe es ist, den von SNT dem Kunden laut Dienstgütevereinbarung zugesicherten Service zu leisten, um eine umgehende Beantwortung von Anfragen zu ermöglichen. Die SNT-Mitarbeiter sind somit in der Lage, Dokumente mit Priorität innerhalb von etwa zwei Stunden und 99,7 % aller Dokumente innerhalb von 12 Stunden zu bearbeiten.

Die rasche Bearbeitung seitens Xerox in der Poststelle ist der Schlüssel zu solch einem erfolgreichen Ergebnis. Im Durchschnitt benötigen wir für die Bearbeitung eines Dokuments 120 Minuten, wobei für Faxmitteilungen mit hoher Priorität nur 35 Minuten und für papiergestützte Briefe 215 Minuten anfallen. Die Fehlerrate konnte auf unter zwei Prozent gesenkt werden und fällt weiter. Somit bearbeiten wir ca. 40 % mehr Post mit der Hälfte der Mitarbeiter. Das entspricht einer Produktivitätssteigerung von 65 %.

Die Zukunft

Strategische Service-Partnerschaften sind ein Eckpfeiler der Sparte Customer Contact Management bei SNT. Auf der Grundlage der Fachkenntnisse sowie dem hochwertigen Verfahrens-Outsourcing, die Xerox bieten können, plant SNT eine partnerschaftliche Vermarktung dieser Lösung als Angebot an andere bestehende und potenzielle SNT-Kunden.

Die Fallstudie in Kürze

Die Herausforderung

- Automatisierung der manuellen Bearbeitung von Kundenkorrespondenz
- Eliminierung von Übertragungs- und Weiterleitungsfehlern in Verbindung mit Kundenkorrespondenz
- Implementierung einer Lösung, die auf wachsende Volumen ausgelegt ist

Die Lösung

- Öffnen, Sortieren, Scannen und Kategorisieren der eingehenden Post durch Xerox-Mitarbeiter und auf technischem Wege
- Verarbeitung strukturierter und unstrukturierter Dokumente mittels Texterkennung und überwiegend automatisierter Dokumentenkategorisierung
- Wirksame Verteilung der Post an zuständige Kundenbetreuer unter Angabe der geltenden Priorität

Das Ergebnis

- Bearbeitung von 99,7 % der Dokumente bei SNT erfolgt innerhalb von 12 Stunden
- Bearbeitung von Dokumenten mit Priorität bei SNT erfolgt innerhalb von zwei Stunden
- Überwiegend papierlose Abwicklung der Korrespondenz
- 40 % Steigerung der abgewickelten Post mit der Hälfte der Mitarbeiter
- Produktivitätssteigerung von 65 % in der Poststelle

Über Xerox. Die Xerox Corporation ist ein weltweit führender Anbieter von Serviceleistungen für Geschäftsprozesse, Informationstechnik und Dokumenten-Outsourcing. Durch den Einsatz maßgeschneiderter Services zur optimalen Verwaltung und Abwicklung dokumentenbasierter und dokumentenintensiver Prozesse helfen wir unseren Kunden Kosten zu senken und gleichzeitig die Effizienz der Prozesse zu steigern sowie Wettbewerbsvorteile zu realisieren. Wir machen den Weg frei, damit Sie sich auf das konzentrieren können, was Sie am besten können: Ihr eigentliches Geschäft.

Nähere Informationen darüber, wie wir Sie unterstützen können, erhalten Sie unter www.xerox.de/services.

