

# Durch Neugestaltung seiner Kundenrechnungen und Optimierung seiner Druckproduktion konnte Aliant die Loyalität seiner Kunden stärken und Kosten einsparen.



„Unsere Kunden beschwerten sich, dass unsere Rechnungen unübersichtlich und überhaupt nicht kundenfreundlich seien. Und da merkten wir, dass wir unbedingt etwas unternehmen mussten.“

– Claudine Langan  
Aliant  
Director of Consumer Marketing

## Hintergrund

Aliant, ein führender regionaler Anbieter von Informations- und Kommunikationstechnologie in Nordamerika, verschickt jeden Monat Rechnungen an Hunderttausende von Kunden.

## Die Herausforderung

Vor einigen Jahren stellte das Unternehmen fest, dass durch seine Rechnungen Probleme verursacht wurden, die sich negativ auf die Kundenzufriedenheit, den Cashflow, die Betriebskosten und das Markenimage auswirkten.

Die Kunden waren durch die Komplexität der Rechnungsinformationen verwirrt. Dies führte dazu, dass nach dem Versand der Rechnungen zahlreiche Rückfragen im Customer Care Center eingingen.

Außerdem war es für die Customer Care-Mitarbeiter schwierig, die Probleme rasch zu lösen. Das Format der elektronischen Rechnungen, das ihnen auf ihren Computerbildschirmen angezeigt wurde, stimmte nicht mit dem Format der Rechnungsausdrucke überein, die die Kunden per Post erhalten hatten.

All diese Probleme führten zu einem übermäßig hohen Anteil an verspäteten Zahlungen, was wiederum zu einer Beeinträchtigung des Cashflows führte.

Außerdem wollte das Unternehmen gezielte Werbebotschaften in seine Rechnungen aufnehmen und die Kosten der Druckproduktion senken.

Um diesen Herausforderungen gerecht zu werden, wandte sich Aliant an uns – seinen strategischen Partner im Bereich Dokumentenservices.

# Verbesserte Kundenkommunikation

## Verbesserung des Betriebsergebnisses

### Die Lösung

Ein Team von Aliant arbeitete eng mit uns zusammen, um die Kundenrechnungen zu verbessern und einen neuen Ansatz für die Druckproduktion zu entwickeln.

Unsere Experten für Kommunikationsdesign kümmerten sich um die Neugestaltung der Rechnungen. Nachdem sie die Probleme mit dem vorhandenen Format mittels disziplinierter Prozesse und Methodiken analysiert hatten, erstellten sie eine lange Liste mit Verbesserungsvorschlägen, die sorgfältig getestet und immer wieder überarbeitet wurden.

Die neuen Rechnungen mussten gleich mehrere Zielsetzungen erfüllen: Die Kundenzufriedenheit und das Markenimage sollten verbessert werden, es musste Platz für Werbebotschaften vorhanden sein und es sollte ein einheitliches Rechnungsformat für den Druck und die Online-Darstellung geschaffen werden.

Darüber hinaus haben wir zusammen mit führenden Partnern einen ausgefeilten, kostengünstigen Ansatz für die Dokumentenautomation und -produktion entwickelt, bei dem Aliant Jahr für Jahr Kosteneinsparungen durch Outsourcing erzielen kann.

Die Umstellung beinhaltete eine massive Verlagerung von Technologie, Mitarbeitern und vertraulichen Kundendaten an neue Produktionsstätten, die von Xerox verwaltet wurden. Eine dieser neuen Produktionsstätten war fast 350 Kilometer von Aliants ursprünglichem Druckproduktionsstandort entfernt.

Doch dank unserer Lean Six Sigma- Kenntnisse erfolgte die Umstellung ohne Serviceunterbrechungen. Aliant druckte die letzten Kundenrechnungen an einem Freitag spätnachmittags und am darauf folgenden Montagmorgen nahmen wir die Produktion auf.

**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.

**Für weitere Informationen, wie wir Ihnen helfen Kommunikationsunternehmen, besuchen [www.xerox.de/services](http://www.xerox.de/services).**

### Das Ergebnis

Die Rückmeldungen der Kunden zu den neuen Rechnungen waren durchweg positiv. Sogar das Marketing-Element gefiel ihnen, da sie so etwas über neue Serviceangebote erfuhren. Aliant hatte sein Hauptziel - die Verbesserung der Kundenzufriedenheit - zweifelsohne erreicht.

Zudem gingen die Anrufe wegen unverständlicher Rechnungen beim Customer Care Center um 30 Prozent zurück. Durch die geringere Anzahl an verspäteten Zahlungen verbesserte sich der Cashflow. Dank des einheitlichen, plattformübergreifenden Rechnungsformats konnten die Customer Care-Mitarbeiter etwaige Probleme nun einfacher lösen.

Und Aliant entdeckte sogar noch einen ganz unerwarteten Vorteil: Die Mitarbeiter waren sehr stolz auf die neuen Rechnungen und das Engagement des Unternehmens zur Verbesserung der Kundenzufriedenheit.

Die flexible neue Outsourcing-Lösung für die Druckproduktion lieferte ebenfalls konkrete Ergebnisse, da sie zu Kosteneinsparungen und Effizienzsteigerungen beiträgt und ein dynamisches Potenzial für eine echte 1:1-Kundenkommunikation bietet.

Dieses erfolgreiche, facettenreiche Projekt war die jüngste Erweiterung der langjährigen strategischen Partnerschaft zwischen Aliant und Xerox, die darauf ausgerichtet ist, den unternehmensweiten Ansatz für das Dokumentenmanagement und die Dokumentenproduktion bei Aliant zu optimieren.

### Die Fallstudie im Überblick

#### Die Herausforderung

- Die monatlichen Rechnungen verwirrten die Kunden. Die daraus resultierenden zahlreichen Rückfragen im Customer Care Center führten wiederum zu Zahlungsverzögerungen.
- Unterschiedliche Rechnungsformate
- Die eigene Druckproduktion war ineffizient. Es gab keine Möglichkeit für 1:1-Marketingmaßnahmen.

#### Die Lösung

- Die Rechnungen wurden von unseren Kommunikationsexperten überarbeitet, um die Kundenzufriedenheit zu verbessern, Platz für Werbebotschaften zu schaffen und ein einheitliches, plattformübergreifendes Rechnungsformat zu erhalten.
- Die Druckproduktion wurde durch Outsourcing optimiert.
- Dank unserer Lean Six Sigma-Kenntnisse ließ sich die komplexe Verlagerung von Technologie, Mitarbeitern und vertraulichen Kundendaten reibungslos durchführen.

#### Das Ergebnis

- Die Rückmeldungen der Kunden belegen, dass die Rechnungen deutlich verbessert wurden.
- Die rechnungsbezogenen Rückfragen beim Customer Care Center sind um 30 Prozent zurückgegangen.
- Das neue Rechnungsformat bietet Möglichkeiten zum Cross-Selling.
- Die verbesserte Produktionslösung trägt zu Effizienzsteigerungen bei und ermöglicht echtes 1:1-Marketing.
- Durch den Outsourcing-Vertrag lassen sich Jahr für Jahr Einsparungen erzielen.
- Nahtloser Übergang ohne Unterbrechung der Druckproduktion und Beeinträchtigung des Cashflows.

