

Gelsenwasser

Als überregional tätiges Versorgungsunternehmen mit zahlreichen Niederlassung und Beteiligungen bedient die Gelsenwasser AG eine große Zahl von Kunden. Das zieht ein großes Postaufkommen nach sich: Kunden melden sich an und ab, geben Zählerstände durch oder haben Nachfragen zu ihren Abrechnungen, um nur einige Beispiele zu nennen. Die Korrespondenz trifft in Papierform, mehr und mehr aber auch als E-Mail ein, vor allem bei der Online-Tochter Energie³. Eine schnelle und passgenaue Verarbeitung der gesamten Korrespondenz ist im Interesse des Unternehmens und der Kunden: Effiziente Prozesse im Posteingang senken zum einen die Kosten, zum anderen sorgen sie aber auch für einen besseren Kundenservice.

Die Herausforderung

In der Vergangenheit trafen bei der Gelsenwasser AG Briefe an zahlreichen Standorten ein, mussten dann jeweils von Hand zugeordnet und weitergeleitet werden. Bereits 2003 stellte das Unternehmen auf Digitalisierung um: Die gesamte Kundenpost wird mit der Kofax-Technologie gescannt und elektronisch an den richtigen Sachbearbeiter weitergeleitet. Ursprünglich wurden dazu 14 Scanstellen eingerichtet, davon entfielen 11 auf den regulären Posteingang und drei auf eine automatisierte Rechnungsprüfung. Formal und inhaltlich sind die Nachrichten an die Unternehmen der Gelsenwasser AG sehr heterogen, von handschriftlichen Notizen bis zu strukturierten Anschreiben ist alles vorhanden. Hinzu kommt, dass auch beigelegte Dokumente oder E-Mail-Anhänge erfasst und verarbeitet werden müssen.

Eine weitere Schwierigkeit besteht darin, dass das Postaufkommen im Laufe des Jahres extrem schwankt: Jedes Jahr werden im vierten Quartal die Endabrechnungen an alle Kunden geschickt, im Anschluss richten sich viele Kunden mit Fragen oder Wünschen an ihren Versorger. Die zur Digitalisierung genutzte Technologie muss daher in der Lage sein, auch solche „Spitzenlasten“ verarbeiten zu können. Darüber hinaus ist eine optimale Anbindung an die eingesetzten Systeme im ERP- und Dokumentenmanagement Teil des Pflichtenhefts. Bei Gelsenwasser betrifft dies SAP RM für die SAP-nahen Kundenakten sowie das DMS nScale.

„Die Scan-Technologie von Kofax hat sich bei uns in den letzten zehn Jahren absolut bewährt: Die Qualität der Images ist konstant hoch und wir können mit einer zentralen



Die Gelsenwasser AG kann auf eine mehr als 125-jährige Firmengeschichte zurückblicken. Aus dem ursprünglich regionalen Wasserversorger entwickelte sich eines der größten Trinkwasserversorgungsunternehmen Deutschlands, das jährlich rund 230 Millionen Kubikmeter Wasser an Haushalte, Versorgungsunternehmen und Industrie liefert und mindestens 2,7 Millionen Bürger mit Trinkwasser versorgt. Inzwischen ist Gelsenwasser längst zum international operierenden Dienstleister für Wasser, Abwasser und Energie avanciert und mit einer Vielzahl von Niederlassungen und Beteiligungen in weiten Teilen Deutschlands sowie benachbarten europäischen Ländern präsent.

2013 hat die Gelsenwasser AG mit knapp über 1.000 Mitarbeitern einen Umsatz von mehr als einer Milliarde Euro bilanziert. Unter dem Dach der Gelsenwasser AG in Gelsenkirchen bieten mehr als 30 Fachunternehmen Dienstleistungen im Bereich der Wasser- und Energiewirtschaft an. Die einzelnen Leistungen im Unternehmensbund sind vernetzt. Das hat den Vorteil, dass auch sehr komplexe Projekte geplant und durchgeführt werden können. Auch im IT-Bereich setzt der Konzern den Service-Center Gedanken um, so auch im Bereich des Dokumentenmanagements.

Produkte im Einsatz

- ◆ Kofax Transformation™
- ◆ Kofax Capture™
- ◆ Kofax VirtualReScan®

Installation und dezentralen Erfassungsstellen problemlos zahlreiche Mandanten innerhalb des Konzerns bedienen“, kommentiert Wolfgang Ostoff, bei der Gelsenwasser-Informatik verantwortlich für ECM & DMS. „Im nächsten Schritt wollen wir die Verarbeitung weiterer Posteingänge schrittweise einbinden und dazu vor allem mehr Intelligenz in die Scanprozesse einfließen lassen.“

Die Kofax-Lösung

Im ersten Projektschritt wurde die Zahl der Erfassungsstellen von 14 auf neun reduziert. Für die Erfassungsstellen betreibt Gelsenwasser eine zentrale Installation von Kofax Capture Network Server™ (aktuell in Version 9, in einem externen Dienstleistungs-Rechenzentrum. Ein Umstieg auf die aktuelle Version 11 ist geplant. An den Scan-Stationen kommen Hochleistungsscanner zum Einsatz, die über das Unternehmensnetz an Kofax Capture Network Server angebunden sind und die patentierte VirtualReScan-Technologie von Kofax für optimale Scanergebnisse nutzen.

Bislang wurden die Belege von Hand vorsortiert. Nach dem Scan musste das Dokument dann klassifiziert und intern verteilt werden. Um die manuellen Eingriffe zu reduzieren, führte Gelsenwasser 2013 die Kofax Transformation™ ein, die die Funktionalität von Kofax Capture Network Server unter anderem um die automatische Erkennung und Klassifizierung erweitern, also mehr Intelligenz in den Scan-Prozess bringen. E-Mails werden mit dem Kofax Import Connector in das System geladen und dann ebenfalls mit Kofax Transformation verarbeitet. Für die Erkennung und Validierung der Eingangsrechnungen wird aktuell noch ein anderes Produkt eingesetzt, hier plant das Team um Wolfgang Ostoff aber eine Vereinheitlichung und den Umstieg auf die Kofax Transformation Technologie. Auf der Anwenderseite arbeiten etwa 1.000 Mitarbeiter mit dem Dokumentenmanagement, davon nutzen rund 500 das SAP Records Management. Nach dem Scan prüfen Mitarbeiter, ob die erfasste Dokumentenklasse und der erkannte Index korrekt sind. Das System hilft dabei mit einem Ampelsystem: Erscheint ein grüner Balken, konnten die definierten Attribute gefunden werden und die Scanqualität war mindestens zufriedenstellend. Ein roter Balken signalisiert ein Problem, hier ist in der Regel eine manuelle Nachbearbeitung nötig. Das Digitalisierungsvolumen liegt bei der Gelsenwasser AG bei rund 600.000 Images pro Jahr.

Die Vorteile

„Aktuell landen nach der Einführung von Kofax Transformation etwa 80 % der erfassten Belege automatisch in der richtigen Akte und beim zuständigen Sachbearbeiter. Die restlichen 20 % erfordern eine Nachbearbeitung“, fasst Wolfgang Ostoff zusammen. „Da es sich um keine standardisierten Dokumente handelt, liegt die Trefferquote damit ziemlich hoch.“ Für die Belege, bei denen eine Nachbearbeitung erforderlich ist, hat Gelsenwasser eine zentrale Clearingstelle eingerichtet.

Mit der erweiterten Installation gibt Kofax auch Informationen an SAP weiter. Wird beispielsweise in einem Brief eine geänderte Kontoverbindung mitgeteilt, landet das digitalisierte Dokument mit Hilfe der Erkennung der Indizes automatisch in der richtigen SAP-Akte innerhalb des SAP RM. Auch das Ablegen und Wiederfinden eines Dokumentes ist Dank Archivierung im durchsuchbaren PDF/a-Format einfacher und schneller geworden.

Über Ceyoniq Technology GmbH



Die Ceyoniq Technology GmbH ist der Premiumhersteller der Informationsplattform nscale 7vector, die nachhaltig das Informations- und Dokumentenmanagement sowie die komplexen Geschäfts- und Kommunikationsprozesse von Unternehmen optimiert. Als hochspezialisiertes IT-Unternehmen ist die Ceyoniq Technology GmbH national und international erfolgreich tätig. Namhafte Unternehmen und Verwaltungen wie RWE, EDEKA, Schenker Logistics, OSRAM oder die Senatsverwaltung Berlin vertrauen auf die Leistungen der Ceyoniq Technology GmbH.

Die Ceyoniq Technology GmbH liefert innovative Produkte und Lösungen auf höchstem Stand der Technik, die sich den IT-Infrastrukturen und Branchenanforderungen der Kunden anpassen. Mit der Informationsplattform nscale 7 vector werden die Informations- und Dokumentenverarbeitung sowie die Kommunikationsmechanismen deutlich optimiert.

Weitere Anwendungsbeispiele unserer Kunden finden Sie auf kofax.de

