

Referenzprojekt

Elektronische Postverteilungstool erfüllt Serviceversprechen

Referenzkunde Die envia SERVICE GmbH (envia SERVICE) mit Sitz in Cottbus ist für die Abrechnung und Kundenbetreuung sowie alle damit verbundenen Dienstleistungen der 1,4 Millionen enviaM-Kunden zuständig. Dazu zählen Kundendatenänderungen, die Verbrauchsdatenerfassung, die Rechnungslegung und Datenpflege, die Verbuchung der Zahlungseingänge, das Forderungsmanagement sowie das Mahn- und Klagewesen. Kundenservice wird bei envia SERVICE groß geschrieben. Die envia SERVICE betreut alle Privatkunden und nicht individuell betreute Gewerbekunden der enviaM.

Ausgangslage Die enviaM gibt seit dem 1. April 2008 ihren Kunden gegenüber ein Serviceversprechen. Dieses beinhaltet, dass die Kunden auf Papierpost (Brief und Fax) innerhalb von fünf Arbeitstagen eine Antwort erhalten, auf elektronische Post (Email und Webformulare) innerhalb von 24 Stunden. Dem herkömmlichen Verfahren, die Post mit einem „Postwagen“ zu verteilen, war somit ein baldiges Ende beschieden. Durch den veröffentlichten Termin war die Projektlaufzeit fest definiert. Die envia SERVICE hat daraufhin in Abstimmung mit ihren Fachbereichen eine Vorstellung für die neuen Prozesse erarbeitet. Die daraus abgeleiteten Anforderungen an eine IT-Lösung hat sie der GISA in einem Lastenheft übergeben.

Projektziel Die physische Postverteilung der envia SERVICE sollte unter Einbeziehung der bestehenden Prozesse der Postverteilung bei enviaM, der enviaM-Kundenhotline und des Second-Level Supports der envia SERVICE abgeschafft werden. Das heißt, alle Posteingangskanäle des Kunden (Briefe, E-Mail, Fax, Internetformulare) sollen vor der Postverteilung bei Bedarf digitalisiert und zentral erfasst werden. Gleichzeitig bestimmten neue Reporting-Anforderungen innerhalb der enviaM-Gruppe die Eigenschaften des digitalen Prozesses: Mit Hilfe des elektronischen Postverteilungstools sollten die Bearbeitungszeiten der Eingangspost messbar und für alle Beteiligten überschaubar gemacht werden. Eine weitere Anforderung war, dass sämtliche schriftlichen Kundenkontakte nach der Antwort an den Kunden durch unterschiedliche Bearbeiter in einem System recherchiert und nachvollzogen werden können.



Branche

Versorgungswirtschaft

Lösungen

Postverteilungstool

Projektstart

10/2007

Phasen der Projektarbeit

1. Phase bis 12/2007

- Erstellung Pflichtenheft
- Konzept Lösungsarchitektur

2. Phase bis 3/2008

- Entwicklung der Lösung
- Tests
- Vorbereitung Produktivbetrieb

Ab 1. April 2008

- Produktivbetrieb.

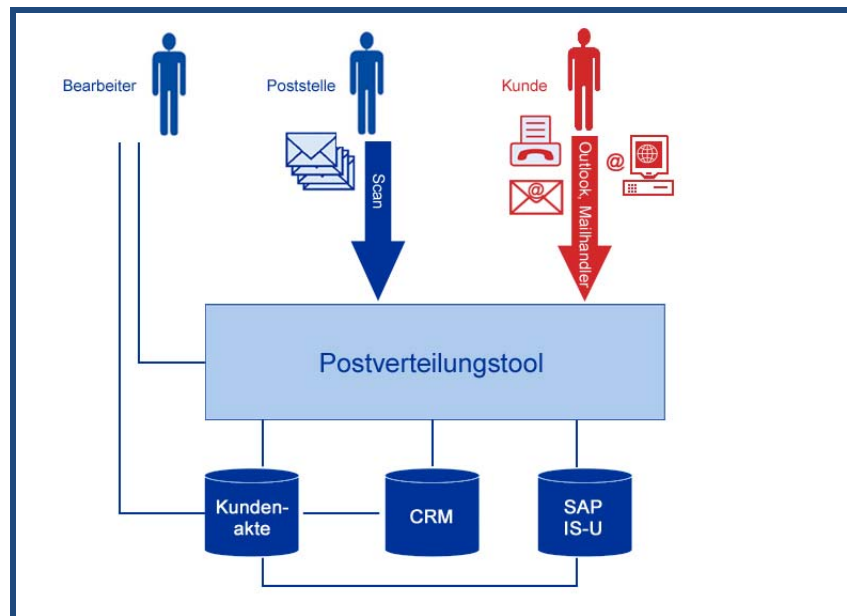
3. Phase November 2008

- Realisierung weiterer Anforderungen

Herangehensweise Der erste Schritt für ein erfolgreiches Projekt war, trotz des hohen Termindrucks genügend Energie in die Erstellung des Pflichtenheftes zu stecken. Die Anforderungen aus dem Lastenheft wurden analysiert, mit der envia SERVICE neu diskutiert und unter Beachtung des technisch Machbaren in einem Konzept zusammengefasst. Für die Erstellung des Pflichtenheftes wurde auf die Grundsätze und Methoden des „Requirements Engineerings“, der ingenieurmäßigen Erstellung eines Anforderungsdokumentes, zurückgegriffen.

Projektverlauf Nachdem das Pflichtenheft Mitte Januar 2008 abgenommen worden war und alle Beteiligten eine gute Vorstellung von der Lösung hatten, wurde diese durch ein Team aus sieben Entwicklern realisiert. Parallel zur Entwicklung wurden auf der Basis des Pflichtenheftes bereits der Testplan sowie die Testfälle erstellt. In engem Kontakt zwischen envia SERVICE und GISA wurden die Tests durchgeführt, so dass Fehler schnell behoben und Tests zügig wiederholt wurden.

Trotz des Zeitdrucks gab es immer ein sehr kollegiales Verhältnis im Projekt. Dieses war dem Einschwören auf das gemeinsame Ziel zu verdanken sowie dem Umstand, dass das Projekt durch das saubere Erarbeiten des Pflichtenheftes von größeren Überraschungen verschont geblieben war. Die Lösung wurde termingerecht zum 01. April 2008 produktiv gesetzt.



Ihre Ansprechpartner

Möchten Sie mehr Informationen zu diesem Projekt?

GISA GmbH

Mario Strauß
Leiter EVU-Vertrieb
Telefon: 0345 585 - 2470
mario.strauss@gisa.de
www.gisa.de

envia SERVICE GmbH

Enrico Jentsch
Qualitätsmanagement
Telefon: 0355 68-2137
Enrico.Jentsch@enviam.de
www.enviam.de

Perspektiven Bereits nach zwei Monaten haben sich die positiven Effekte nachweislich gezeigt. Das Monitoring des Bearbeitungsprozesses hat sich verbessert und die Kundenzufriedenheit erzielte erstmalig und messbar einen Status „Grün“. Die schnellere Bearbeitung lässt das gesamte Postaufkommen spürbar sinken; die Kunden stellten keine Nachfragen mehr zum Bearbeitungsstand. Mit dem Projekt haben sich die Erwartungen des Auftraggebers, der Endanwender und GISA als Dienstleister erfüllt. Weitere Ausbaustufen sind bereits in Planung.