

Kunden gezielt und persönlich ansprechen

Effizientes Output-Management für Energieunternehmen

Von einem effizienten Output-Managementsystem profitieren viele Fachabteilungen in Energieversorgungsunternehmen. Sie benötigen unter anderem aufgrund der Liberalisierung und des zunehmenden Wettbewerbsdrucks moderne Lösungen zur Außendarstellung, um Kunden gezielt und persönlich anzusprechen. Gleichzeitig können die Unternehmen Kosten senken, eine höhere Qualität erreichen und mehr Flexibilität gewinnen.

Ein innovatives Output-Management bringt für Energieversorgungsunternehmen (EVU) vor allem für drei Unternehmensbereiche Vorteile: Marketing und Vertrieb, Abrechnung und Forderungsmanagement sowie IT-Abteilung. Die Anforderungen von Marketing und Vertrieb in Bezug auf Inhalt und Layout des zu versendenden Materials werden durch den wachsenden Konkurrenzdruck immer höher. So fordern die hier tätigen Mitarbeiter häufig eine einwandfreie Darstellung des Unternehmenslogos in hoher Druck- und Farbqualität, Einfärbungen des Hintergrunds sowie mehrstufige Tabellen oder Grafiken. Dies gilt nicht nur für den klassischen Papierdruck, sondern auch für die immer häufiger werdende digitale Korrespondenz mit Unternehmens- und Privatkunden.

Der digitale Versand spart nicht nur Porto, Tinte und Papier, sondern spricht gerade jüngere Kundengruppen an. Dadurch werden interaktive Szenarien deutlich an Bedeutung gewinnen, wodurch wiederum neue Herausforderungen für den Serienversand von Kundenanschriften wie Rechnungen oder Werbematerial entstehen. Eine aktuelle Lösung für das Output-Management sorgt dafür, dass der Serien-

versand pünktlich, effizient und fehlerfrei stattfindet – auch bei interaktiven Funktionen. Zudem können die Anwender im Fachbereich innerhalb modularisierter Textbausteine selbst Änderungen vornehmen und Textblöcke inhaltlich sowie redaktionell in letzter Minute vor dem Versand oder Druck aus der Vorschau heraus ändern.

Schnellerer Versand von Rechnungen und Verträgen

Der zweite Bereich, der von einer solchen Lösung profitiert, ist das Forderungsmanagement und damit die Finanzabteilung mit Controlling und Buchhaltung. Vor allem bei Rechnungen, Mahnungen sowie neuen oder veränderten Verträgen ist eine hohe Zuverlässigkeit des Versands wichtig, da sonst Zahlungsverzug droht. Dieser Punkt hat bei EVU einen hohen Stellenwert, da hier aufgrund vieler Kunden und rechnungsrelevanter Komponenten nur eine zuverlässige, weitgehend automatische Abwicklung des Rechnungs- und Mahnwesens für die notwendige Effizienz sorgen kann. Der Massendruck über einen Batch-Prozess erhöht den Durchsatz deutlich, so dass Kunden schneller die entsprechenden Benachrichtigungen erhalten.

Entlastung des IT-Managements

Eine aktuelle Lösung für das Output-Management ermöglicht dabei von den Nutzern weitgehend selbst durchführbare Änderungen an den Formularen. Dies gilt nicht nur für die Mitarbeiter aus der Buchhaltung oder dem Controlling, sondern auch für die Kunden. So können einerseits die Mitarbeiter einzelne Formularpunkte einfach ändern, so dass zum Beispiel eine flexible Tarifierung möglich ist. Damit können die Formulare auch komplexe Produkte darstellen, da sich beispielsweise interaktive Vertragsangebote effizienter erstellen lassen, die häufig umfangreich sind und mehrere Seiten umfassen. Andererseits kann der Kunde auf einem Tablet oder Smartphone die gewünschten Punkte bei seinem Vertrag selbst ausfüllen, etwa Ökostrom oder flexible Tagerstarife. So lässt sich wiederum Energie als Produkt vermarkten und der Kunde kann sich in einer Art Konfigurator – wie bei der individuellen Bestellung eines Autos – seinen Energietarif selbst zusammenstellen. Zudem kann er zum Beispiel den Zählerstand papierlos oder automatisch an seinen Energieversorger übertragen.

Eine moderne Output-Managementlösung entlastet die IT-Abteilung nicht nur, weil neue Formularvarianten ohne Entwicklungsaufwand durch eine dynamische Formularlandschaft innerhalb einer parametrisierbaren Framework-Architektur schnell und flexibel erstellt werden können. Sie ermöglicht auch mehr Transparenz und einfachere Wartung. Bisher nutzen viele EVU noch die Kombination aus veralteten Formulartechnologien wie SAP-Script und einem externen Output-Managementsystem (OMS) zur Erstellung der Kundenkorrespondenz. Die Formularlandschaft ist bei vielen Unternehmen bereits mit der Einführung des SAP-Systems mit den damaligen Technologien entstanden. Aufgrund zahlreicher Restriktionen bei der Gestaltung des Formularlayouts war der Einsatz eines weiteren externen Systems zur Druckaufbereitung und Folgeverarbeitung notwendig.

Infolge mangelnder Alternativen wurde der Formularbestand bis heute mit veralteter Technologie weiter ausgebaut. Dies bewirkt einerseits eine Abhängigkeit des EVU von den OMS-Anbietern und bringt zum anderen Redundanzen und erhöhten Wartungsaufwand mit sich. Dies wird besonders dann kritisch, wenn veraltete OMS-Technologien aus der Wartung laufen. Dann ist ein alternativer Formulareindruck kurzfristig meist nicht möglich, da die For-



Mario DOBEK
Senior Consultant &
Themenbereichsleiter
Output-Management
Sector Unit Energy

mularlayouts nur auf OMS-Seite vorhanden sind und damit eine Weiterführung der lizenzpflichtigen externen OMS zwingend ist. Das führt längerfristig zu doppelten Lizenzkosten, gefolgt von einem doppelten Wartungs- und Anpassungsaufwand des Formularbestands. Gleichzeitig sind die Unternehmen abhängig von den OMS-Anbietern und deren Produktstrategie.

Meist wurde das jeweilige ERP-System bereits vor mehr als zehn Jahren eingeführt, so dass veraltete und häufig historisch gewachsene Druckprogramme existieren, die zur Datenselektion dienen und den Rohdatenstrom (RDI) für das OMS erzeugen. Jedoch geht dabei jegliche Transparenz verloren, vor allem bei komplexen Formularen wie der Tarifkundenrechnung. Einige Unternehmen klagen über gigantische Mengen an Quellcodezeilen, die die IT-Entwickler teilweise überfordern und bei zeitkritischen wichtigen gesetzlichen Änderungen unnötig viel zeitlichen und finanziellen Anpassungsaufwand verlangen.

Optimale Output-Managementlösung

Eine moderne und effiziente Lösung für das Output-Management benötigt dagegen kein externes System für die Ausgabeverarbeitung. Es ist vollständig in SAP integriert und enthält eine dynamische, modulare und bei Bedarf interaktive Formularlandschaft durch Verwendung aktueller Technologien wie SAP Interactive Forms by Adobe. Entsprechend sollte die Lösung vollständig auf den Komponenten basieren, die im SAP-Standard enthalten sind. Dann ist die Anbindung eines exter-

nen OMS überflüssig. Eine aktuelle Lösung sollte folgende Funktionalitäten bieten:

- Ausgabemanagement von Kundenkorrespondenzen über alle Kanäle wie Druck, E-Mail, Fax, Archiv und Dateiablage
- Verwendung der Adobe Document Services zum Bearbeiten der Formulare und für die Formularverarbeitung mit einfacher PDF-, PCL- und XML-Ausgabe
- Vorsortierung und Portooptimierung durch SAP-basiertes Add-on
- bei Bedarf Ansteuerung der Druckbeziehungsweise Poststraße mit ein- oder zweidimensionalen Strichcodes
- SAP-Standardversandsteuerung mit Collections, Versandkennzeichen und Business Communication Services
- Formulartechnologie Adobe Interactive Forms für umfangreiche Gestaltungsmöglichkeiten, einfache grafische Handhabung zur Entwicklungszeit in Echtbildarstellung, dynamische Teilformulare und Interaktivität mit Plausibilitätsprüfungen
- Datenbeschaffung mit SAP-IS-U-Anwendungsformularen mit schneller und einfacher Bildung neuer Formularvarianten durch Parametrisierung
- Massendrucktauglichkeit durch hohe Skalierbarkeit des Adobe Document Servers.

Fazit

Bei der Auswahl eines Output-Managementsystems sollten EVU darauf achten, dass die Lösung sowie Support und Services aus einer Hand angeboten werden sowie keine doppelten Lizenzkosten oder eine Abhängigkeit von OMS-Systemen entstehen. Einfache Wartbarkeit und Erweiterbarkeit des Formularbestands sind vor allem für einen effizienten täglichen Betrieb sehr wichtig. Dabei sind jedoch Redundanzen durch wiederverwendbare dynamische Formularelemente und Textbausteine zu vermeiden. Die Bildung neuer Formularvarianten ohne Formularanpassung oder Entwicklungsaufwand sollte ebenso möglich sein wie redaktionelle Textänderungen vor dem Druck oder Versand durch den Anwender im Fachbereich. Bei der Auswahl eines geeigneten OMS wird die Möglichkeit interaktiver Szenarien sowie Flexibilität bei Inhalt und Layout meist übersehen. Denn in Zukunft werden immer neue Funktions- und Layoutvarianten für den Versand von Rechnungen, Verträgen oder Marketingmaterial von den Mitarbeitern der entsprechenden Abteilungen gefordert. Nur wer mit diesen Entwicklungen ohne umfangreiche Anpassungen der Systeme Schritt halten kann, ist für den künftigen Wettbewerb gerüstet.

>> **Mario Dobek**, Senior Consultant Energy,
Sopra Steria Consulting, Leipzig

>> mario.dobek@soprasteria.com

>> www.soprasteria.de

42670