



Kofax Case Study

„Ich gehe davon aus, dass wir eine massive Reduktion der manuell zu bearbeitenden Geschäftsfälle haben werden. Denn die Kofax Technologie identifiziert die Daten effizienter und zuverlässiger als das alte System und kann sie deshalb auch den richtigen Dokumententypen und dem richtigen Kunden zuordnen. Damit verbessern und beschleunigen wir alle nachfolgenden Prozesse“

– Klaus Ambros, Facility & Resource Management, Leitung Office Management, A1 Telekom Austria AG



A1 ist mit mehr als 5,4 Millionen Mobilfunkkunden und rund 2,3 Millionen Festnetzanschlüssen Österreichs führender Kommunikationsanbieter. Die Kunden profitieren von einem umfassenden Gesamtangebot aus einer Hand, bestehend aus Sprachtelefonie, Internetzugang, digitalem Kabelfernsehen, Daten- und IT-Lösungen, Mehrwertdiensten, Wholesale-Services und mobilen Business- und Payment-Lösungen. Die Marken A1, bob, Red Bull MOBILE und Yesss! stehen für höchste Qualität und smarte Services. Als verantwortungsvolles Unternehmen integriert A1 gesellschaftlich relevante und Umweltbelange in das Kerngeschäft.

A1 Telekom Austria AG implementiert Kofax Erfassungsplattform

Österreichs führendes Kommunikationsunternehmen wechselt die Plattform für die automatisierte Posteingangsverarbeitung von bis zu 10 Millionen Seiten pro Jahr

Die Herausforderung

Klaus Ambros, Facility & Resource Management, Leitung Office Management, A1 Telekom Austria AG stellte fest, dass die bislang genutzte Erfassungstechnologie nicht die gewünschte Effizienz aufwies und Optimierungsbedarf bestand.

„Durch die Fusionierung des Unternehmens bestand für uns als internen Dienstleister die Herausforderung darin, dass zwei sehr unterschiedliche Technologien aufeinander gestoßen sind“, erklärt Ambros. „Unsere Aufgabe ist es, den Geschäftsfall zu identifizieren.“

Nach einer Reihe von Tests stellte Ambros fest, dass die Automatisierung dieses Prozesses mit dem alten System nicht möglich war. Mitte 2014 startete A1 das Projekt eine neue Erfassungsplattform zu implementieren und testete zu diesem Zweck verschiedene Lösungen. Nach einer Reihe von Tests entschied man sich schließlich für die Kofax Plattform. Zum Ende des ersten Quartals 2015 wird A1 die neue Plattform in Betrieb nehmen. „Neben den außergewöhnlich hohen Erkennungsraten war ein weiteres, entscheidendes Kriterium, dass SmartCAP IT-Solutions einer der führenden Partner in Österreich von Kofax ist. Für uns heißt das, wir haben einen kompetenten Partner direkt vor der Tür, der in allen wichtigen Belangen helfen kann“, unterstreicht Ambros. „Kompetente Ansprechpartner direkt vor Ort – das konnte uns kein anderer Hersteller garantieren.“

Die Kofax-Lösung

„Unsere Abteilung ist der zentrale A1-Post-, Fax und Maileingang für alle Kundenanliegen, Bestellungen, Kündigungen oder Änderungen“, erklärt Ambros. Die Post liefert dreimal täglich die Briefe der Kunden in das Scanzentrum. Aufgabe ist es, die gesamte Post zu digitalisieren, um sie so schnell wie möglich an die Arbeitsplätze der Mitarbeiter in den Kundenabteilungen weiter zu routen.

„Im Jahr bearbeiten wir einige Millionen Kundenschriften, die mit der Briefpost, per Fax oder als Online-Formulare zu uns kommen,“ sagt Ambros. Pro Jahr ist das ein Dokumentenvolumen von etwa 10 Millionen Seiten. Mittels Kofax Technologie werden Namen, Absender oder auch die Kundennummer automatisch erkannt. Weiters klassifiziert die Technologie Anschreiben oder Formulare als einen von etwa 300 Dokumententypen automatisch und leitet es an den richtigen Prozess weiter. Dazu archiviert die Software das Dokument als Image im Archiv und stellt für die weiteren Prozesse einen Link zum Dokument bereit. Das Ergebnis ist, dass die Verarbeitung schneller, effizienter und automatisierter abläuft als auf der vorherigen Plattform.

Ambros ist von der Leistungsfähigkeit des neuen Systems überzeugt: „Für uns ist wichtig, dass der Erstload der Kundendaten in einem akzeptablen Zeitrahmen erfolgt.“

Für den Aufbau und den Betrieb ist für Ambros die Unterstützung durch das Unternehmen SmartCAP IT-Solutions unerlässlich. „SmartCAP IT-Solutions hat gemeinsam mit unseren beiden Programmierern die gesamte Erfassungsplattform aufgebaut. Sie haben unsere Mitarbeiter in das System eingearbeitet, so dass wir heute die Plattform selbstständig betreiben können. Das war Learning by doing“, so Ambros. „SmartCAP IT-Solutions ist unser Ansprechpartner beim First Level Support und bei allen Fragen, die wir an Kofax haben.“

Die Vorteile

„Ich gehe davon aus, dass wir eine massive Reduktion der manuell zu bearbeitenden Geschäftsfälle haben werden. Denn die Technologie von Kofax identifiziert die Daten korrekter als das alte System und kann sie deshalb auch den richtigen Dokumententypen und dem richtigen Kunden zuordnen. Damit verbessern und beschleunigen wir alle nachfolgenden Prozesse“, ist Ambros überzeugt.