

# Kelag erzielt enorme Effizienzsteigerungen mit neuer digitaler Poststelle

Zur Modernisierung des Posteingangs implementierte die Kelag mithilfe von SmartCAP IT-Solutions eine digitale Poststelle auf Basis von Kofax-Lösungen. Nun werden Briefe gescannt und E-Mails importiert, elektronisch verarbeitet und in die relevanten Geschäftsprozesse integriert. Das senkt den manuellen Aufwand und verkürzt Reaktionszeiten.

## Die Herausforderung

Die Klima- und Energiepolitik sowie aktuelle gesellschaftliche und technologische Umfeldentwicklungen stellen hohe Herausforderungen an das traditionelle Geschäftsmodell von Energieversorgern. Die Rahmenbedingungen sind unsicherer, dynamischer und komplexer geworden und erfordern ein noch effizienteres Kostenmanagement und neue Strukturen. Die Kelag hat auf diese Entwicklungen frühzeitig reagiert. Um die eigene Effizienz weiter zu steigern, suchte die Kelag – einer der größten Energieversorger Österreichs – nach Optimierungsmöglichkeiten im Tagesgeschäft. Als eine von vielen Maßnahmen entschied man sich dazu, die Bearbeitung der Eingangspost zu optimieren.

Jährlich erhält die Kelag rund 60.000 Rechnungen sowie zahlreiche weitere Anfragen und Mitteilungen, wie zum Beispiel bei Adressänderungen. Viele Dokumente kommen in Papierform an, einige werden an die Zentrale, andere an regionale Niederlassungen geschickt.

Bei solch riesigen Mengen von Briefen, die auch noch in verschiedenen Standorten ankamen, war es für die Kelag eine enorme Herausforderung, diese Informationen korrekt zu erfassen, zu dokumentieren, zu verarbeiten und zu speichern. Die bisherige Vorgehensweise des Unternehmens – mit einer traditionellen Poststelle, die zweimal täglich Post an die Abteilungen lieferte – war sehr arbeitsintensiv und wenn ein Mitarbeiter nicht im Haus war, blieben die Briefe ungeöffnet bis zu seiner Rückkehr auf seinem Schreibtisch liegen.

Um die Papierflut im Sinne der Nachhaltigkeit einzudämmen, Kosten und Zeit zu sparen und eine schnellere Beantwortung der Kundenkorrespondenz zu ermöglichen, suchte die Kelag nach einer besseren Vorgehensweise.



## kelag

*Die Kelag ist einer der führenden Energiedienstleister in Österreich. Das auf erneuerbare Energien spezialisierte Unternehmen betreibt 72 Wasserkraftwerke, fünf Windkraftanlagen und 18.600 Quadratmeter Solarpaneele.*

### Produkte im Einsatz:

- ◆ Kofax Analytics for Capture™
- ◆ Kofax Capture™
- ◆ Kofax Front Office Server™
- ◆ Kofax Transformation™

### Lösungsschwerpunkt:

Dokumentenverarbeitung, digitale Poststelle

**Partner:** SmartCAP IT-Solutions

---

**„Dank der ausgezeichneten Unterstützung von SmartCAP IT-Solutions und des großen Engagements des Kelag-Projektteams konnten wir die Implementierung termingerecht und innerhalb des vorgegebenen Kostenrahmens abschließen“**

Georg Olivotto, Projektleiter, Kelag

---

---

**„Innerhalb eines halben Jahres haben wir den Mitarbeitern die gesamte Papierflut abgenommen und sie in die Lage versetzt, die Bearbeitung aller Unterlagen elektronisch zu bewältigen.“**

Georg Olivotto, Projektleiter, Kelag

---

## Die Lösung

Im Rahmen einer breit angelegten „Digital Lab“-Initiative zur Digitalisierung von Geschäftsprozessen entschloss sich das Unternehmen zur Modernisierung der Poststelle mithilfe fortgeschrittener Kofax-Lösungen und beauftragte SmartCAP IT-Solutions, einen Kofax-Partner, mit der unterstützenden Begleitung des Projektes.

Georg Olivotto, Projektleiter bei der Kelag, erklärt: „Wir haben uns bei unserem Projekt ‚Digital Mailroom‘ für Kofax-Lösungen entschieden, weil wir die Kofax-Technologie bereits erfolgreich zur Digitalisierung unserer Rechnungsbearbeitung einsetzen. Die Entscheidung für Kofax in beiden Bereichen ermöglichte gleichzeitig eine nahtlose Integration der Prozesse. Außerdem haben wir ein attraktives Angebot von unserem bewährten Partner SmartCAP IT-Solutions erhalten, der uns bereits bei unserem ersten Kofax-Einsatz unterstützt hat.“

Wenn heute Post in der Firmenzentrale eintrifft, öffnen Mitarbeiter die Umschläge und senden die Dokumente zum Scannen an Kofax Capture™. Briefe an Niederlassungen werden mithilfe von Multifunktionsgeräten gescannt und dann von Kofax Front Office Server™ in den zentralen Poststellenprozess eingespeist. Auch Daten aus anderen Kanälen, wie zum Beispiel Kunden-E-Mails, werden kategorisiert, erfasst und an den zentralen Poststellenprozess übergeben.

Die Software Kofax Transformation™ extrahiert automatisch Daten aus den Dokumenten und nutzt die von SmartCAP IT-Solutions entwickelte, spezielle Logik, um die Sendungen an die jeweils dafür zuständige Abteilung zu übertragen. Schließlich speist die Lösung die Daten auch gleich in den zugehörigen Geschäftsprozess ein. So werden Informationen aus Kundenrechnungen beispielsweise elektronisch in die SAP-ERP-Anwendungen der Kelag übertragen und an die Finanzabteilung weitergeleitet, während Reklamationen an den Kundendienst geschickt werden.

Um die Leistung der digitalen Poststelle zu überwachen, nutzt die Kelag Kofax Analytics for Capture™. Damit kann das Unternehmen zum Beispiel die Genauigkeit der gescannten Informationen für jedes erfasste Feld eines Formulars messen. Die so gewonnenen Erkenntnisse ermöglichen es dem Unternehmen, Engpässe zu identifizieren und Prozesse zu optimieren, um den Betrieb so effizient wie möglich zu gestalten.

Nach der elektronischen Verarbeitung und dem Versand an die zuständige Fachabteilung leitet das Abteilungssekretariat die Sendungen an die zuständigen Mitarbeiter weiter. Die gescannten Briefe erscheinen dann als E-Mails in ihrem Posteingang. Die Original-Papierdokumente werden drei Monate lang aufbewahrt, damit die Mitarbeiter auf sie zurückgreifen können, falls ein Text in den gescannten Versionen nicht lesbar ist. Anschließend werden sie vernichtet.

## Digitalisierung im Fokus

Früher mussten viele an die regionalen Niederlassungen geschickte Briefe zur Bearbeitung in die Kelag-Zentrale weitergeleitet werden. Das führte zu langen Bearbeitungszeiten und höheren Logistikkosten. Mit den Kofax-Lösungen werden sie nun direkt in den Niederlassungen mittels Multifunktionsdruckern über den Kofax Front Office Server gescannt, ohne dass Dokumente noch physisch transportiert werden müssen.

Georg Olivotto zum Implementierungsprozess: „SmartCAP IT-Solutions hat uns bei der Einführung unserer digitalen Poststelle hervorragend unterstützt. Sie erfüllten nicht nur die von uns gestellten Anforderungen, sondern gaben auch wertvolle Ratschläge, wo wir uns noch weiter verbessern können.“

Dank der ausgezeichneten Unterstützung von SmartCAP IT-Solutions und des großen Engagements des Kelag-Projektteams konnten wir die Implementierung termingerecht und innerhalb des vorgegebenen Kostenrahmens abschließen. Das ist eine enorme Errungenschaft, denn lediglich innerhalb eines halben Jahres haben wir den Mitarbeitern die gesamte Papierflut abgenommen und sie in die Lage versetzt, die Bearbeitung aller Unterlagen elektronisch zu bewältigen.“

---

**„Wir erhalten enorm viel Kundenkorrespondenz und die Lösungen von Kofax unterstützen uns dabei, die Anfragen effizienter und systematischer zu beantworten.“**

Georg Olivotto, Projektleiter, Kelag

---

## Die Ergebnisse

Die Investition der Kelag in die digitale Poststelle zahlt sich aus, denn Servicequalität und Mitarbeiterproduktivität steigen.

„Wir erhalten enorm viel Kundenkorrespondenz und die Lösungen von Kofax unterstützen uns dabei, die Anfragen effizienter und systematischer zu beantworten“, erklärt Georg Olivotto. „Wir können jetzt genau sehen, welche Dokumente von wem, wann und wo angekommen sind und den Fortschritt ihrer Bearbeitung bei der Übertragung zwischen verschiedenen Abteilungen verfolgen. Wir brauchen uns keine Sorgen zu machen, dass Briefe verloren gehen und wenn wir eine Anfrage erhalten, die nicht ganz genau zum Aufgabenbereich einer einzelnen Person passt, können wir sicherstellen, dass nicht zwei Mitarbeiter gleichzeitig an derselben Anfrage arbeiten.“

Mit diesem rationelleren und effizienten Vorgehen für eingehende Post kann die Kelag die Kundenkorrespondenz wesentlich schneller bearbeiten und beantworten.

Georg Olivotto nennt ein Beispiel: „Früher brachten unsere Poststellenteams zweimal täglich Briefe in alle Abteilungen. Jetzt werden die Dokumente sofort gescannt und an die entsprechende Abteilung weitergeleitet. Dadurch trifft die Korrespondenz in einigen Fällen Stunden früher ein. Außerdem dauerte es bisher zwei Tage, bis die an die Außenstellen gesendete Post zur Bearbeitung in der Zentrale eintraf. Dagegen wird die Korrespondenz heute sofort

weitergeleitet. Auch bei der Rechnungsbearbeitung sparen wir täglich 30 Minuten und noch einmal genauso viel bei der Abarbeitung der Rückläufer.

Mitarbeiter können ihre Post jetzt empfangen, lesen und beantworten, sogar wenn sie zu Hause oder auf einer Geschäftsreise sind, anstatt bis zu ihrer Rückkehr ins Büro warten zu müssen. Wenn jemand im Urlaub ist, wird die Korrespondenz direkt an ein anderes Teammitglied geschickt. Durch diese Zeitersparnis sind wir in der Lage, viel schneller auf Kundenanfragen zu reagieren und einen besseren Service zu bieten.“

Zukünftig will die Kelag mit Kofax-Lösungen noch mehr Inhalte aus elektronischen Dokumenten automatisch auswerten lassen, um den Automatisierungsgrad bei der Verarbeitung in der Verwaltung weiter zu steigern. Durch zunehmende Automatisierung will die Kelag ihre Mitarbeiter dabei unterstützen, die Zeit für andere Aufgaben aufwenden zu können. Die Verarbeitung der Eingangspost war nur der Anfang, es sind bereits einige weitere Digitalisierungsmaßnahmen geplant, die über diese Plattform umgesetzt werden können.

---

**Weitere Informationen unter [kofax.de](http://kofax.de)**