

# Prüfkreisläufe für Kundendokumente

Nationwide, einer der größten Finanzdienstleister Großbritanniens, optimierte die Kunden-Kommunikation durch Automatisierung sämtlicher Prozesse und kann sich ab sofort auf ein Null-Fehler-System verlassen.

**Manfred Lechner**

Mit rund zehn Mio. Kunden und einem Gesamtvermögen von 124,8 Mrd. Euro ist die britische Bausparkasse Nationwide das weltweit größte Institut in diesem Segment und zählt zu den führenden Finanzdienstleistern in Großbritannien.

Die Kunden-Kommunikation erfolgt zwar über die einzelnen Filialen, der Großteil der gedruckten Unterlagen wird aber über einen zentralen Mailing-Service abgewickelt. Verschiedene werden unter anderem Kontoauszüge sowie Mitgliederinformationen über Hypotheken und Spareinlagen, die häufig mit Marketing-Materialien zu ergänzen sind.

Pro Jahr werden rund 90 Mio. Seiten von Nationwide versendet. Die Tendenz ist steigend, denn aufgrund des guten Geschäftsergebnisses und der Ausweitung von Services tragen die jährlichen Steigerungen beim Postaufkommen rund 20 Prozent. Nicht verwunderlich ist, dass das Unternehmen seinen umfassenden Kunden-Service als eine seiner Kernkompetenzen definiert hat.

Bei einem derart hohen Kommunikationsaufkommen stand Nationwide vor der Entscheidung, das gesamte System zu optimieren, um die Fehleranfälligkeit zu reduzieren. So ziehen beispielsweise falsche Kunden-Informationen beträchtliche Strafen seitens der Aufsichtsbehörden nach sich.

Obwohl in der Kunden-Kommunikation auch Internet und WAP-Dienste verwendet wer-

den, wurde bis vor Kurzem der größte Teil der Kommunikation mittels gedruckter Dokumente erledigt. In Großbritannien hatten Finanzdienstleister in den vergangenen Jahren mit einer Reihe von Schwierigkeiten in diesem Bereich zu kämpfen.

## Produktionssteuerung

Nationwide setzte bisher auf manuelle Verfahren zum Druck der Kunden-Informationen. Druckdaten wurden von den Unisys-, ICL- und IBM-Großrechnern auf Cartridges gespeichert. Diese wurden dann an die Druckzentren geliefert, wo die Dokumente in einzelnen Posten gedruckt wurden. Trat ein Problem beim Drucken auf, mussten die Cartridges manuell neu eingestellt werden. Die gedruckten Dokumente wurden anschließend maschinell kuvertiert. Schwachstelle war, dass diese Maschinen in keinen geschlossenen Prüfkreislauf eingebunden waren. Nach genauer Analyse der aktuellen Marktlage entschied sich Nationwide für eine Automated Document Factory (ADF)-Lösung zur Produktionssteuerung in der Kommunikation mit Kunden. Das Unternehmen betrat mit dieser Lösung Neuland, da bis dahin in Großbritannien noch keine vollständige ADF-Lösung umgesetzt worden war.

Nach einer Ausschreibung wurde ein Konsortium unter der Leitung von Xerox Global Services zur Betreuung des Nationwide-Projektes zusammengestellt. Die erste Phase umfasste die Integration von Großrechnern und Druckvor-



Dokumente sind während ihres gesamten Lebenszyklus einem ständigen Wechsel zwischen elektronischer Ablage und dem Ausdrucken auf Papier unterworfen. Foto: Bilderbox.com

gängen. Nach Abschluss dieses Meilensteins bestand die nächste Aufgabe in der Implementierung des Integrity-Prozesses zur Steuerung von Druck und Fulfilment. Jedes einzelne Dokument sollte automatisch neu bearbeitet werden und innerhalb eines Postens mit einer eindeutigen Kennzeichnung versehen werden. Dadurch ist die Verfolgung während des gesamten Prozesses möglich.

Die Unterlagen werden beim Druck mit Hilfe der Barcode-Technologie und über Hochgeschwindigkeits-Digitalkameras überwacht. Über eine

Datenbank wird dann geprüft, ob alle Unterlagen auf dem richtigen Papier gedruckt werden. Das Papier wird dafür vorher mit einem eigenen Barcode versehen.

## Mehr Sicherheit

Nach der Fertigstellung der einzelnen Posten überprüft die ADF den ordnungsgemäßen Druck. Dann werden die Unterlagen an die Kuvertiermaschinen weitergeleitet. Vor der Kuvertierung werden alle erforderlichen Marketing-Materialien beigefügt. Auch hier, beim Kuvertiervorgang, wer-

den die Barcodes mit Hilfe von Digitalkameras geprüft. Die Datenbank wird mit den neuesten Informationen versorgt, wodurch die korrekte Fertigstellung der Posten dokumentiert werden kann. Jedes fehlerhafte Element wird automatisch erneut bearbeitet, bis der gesamte Durchgang erfolgreich fertig gestellt ist. Gleichzeitig werden alle Print-Streams eines jeden Postens automatisch erfasst und archiviert. So können alle Dokumente, die an ein bestimmtes Mitglied verschickt wurden, bei Bedarf elektronisch abgerufen werden.

# Wettbewerbsvorteile durch Outsourcing

Maßgeschneiderte Lösungen sorgen für Kostentransparenz und Hebung von Rationalisierungspotenzialen.

Die Optimierung des Dokumenten-Managements ermöglicht Unternehmen durch Straffung der Prozesse Kosteneinsparungen. „Wissensmanagement beinhaltet derzeit drei Schwerpunktthemen“, erklärt Martin Winkler, Geschäftsführer von Xerox Global, „nämlich Verwaltung und Management von elektronischen Informationen, Content-Management und intelligente Lösungen, wie Informationen auf Papier gebracht werden und wieder elektronisch abgelegt werden können.“ Um dies bewerkstelligen zu kön-

nen und Fehler zu vermeiden, bedarf es aber Spezialisten, die aufgrund ihrer Kernkompetenz als Outsourcing-Partner in Frage kommen.

## Service-Qualität

„Natürlich spielt Reduzierung der Kosten immer eine große Rolle, wenn über Outsourcing gesprochen wird, doch Betriebssicherheit und Null-Fehler-Toleranz sind zumindest von gleich großer Bedeutung“, erklärt Winkler. Zu beobachten ist derzeit der nach wie vor ungebremste Trend zur Bürooptimierung und zum

Dokumenten-Management. Wobei Unternehmen, angepasst an die betrieblichen Bedürfnisse, zwischen unterschiedlichen Dienstleistungsmodellen und ServiceGraden wählen können. Was das Service betrifft, kann zwischen vier Levels unterschieden werden. In der Grundstufe stellt Xerox die Hardware über einen Leasing- oder Mietvertrag zur Verfügung.

Level zwei zeichnet sich dadurch aus, dass auch das Verbrauchsmaterial geliefert wird, Unternehmen dies aber bestellen und das Verbrauchsmaterial

selbst auswechseln müssen. Der nächste Service-Grad definiert sich bereits über umfassendere Dienstleistungen, denn Xerox übernimmt dann auch die Lieferung sämtlicher Verbrauchsmaterialien inklusive der Toner-Logistik und gewährleistet einen Rund-um-die-Uhr-Betrieb.

„Vorteil ist, dass auch ein Reporting gewählt werden kann, durch das sich Kosten bis auf den verursachenden Einzelplatz nachweisen lassen“, so Winkler. Große Unternehmen können, nach Herstellung völliger Kostentransparenz, darüber hinaus

auch noch Consulting-Dienstleistungen für umfassende Kosten- und Prozessoptimierung in Anspruch nehmen. malech  
www.xerox.com

Das Special Innovation entsteht mit finanzieller Unterstützung von ECAustria. Die inhaltliche Verantwortung liegt bei economy.

Redaktion:  
Ernst Brandstetter