

Special Innovation

Transparente Prozesse

Seit Xerox Global Services die Gutscheinabwicklung für die OMV besorgt, hat diese den perfekten Überblick.

Gerhard Scholz

Bis zu 8000 Gutscheine täglich liefert die OMV an ihre Pächter aus. Damit können Einkäufe an den rund 570 OMV-Tankstellen und in den Viva-Shops bezahlt werden. Bis vor Kurzem kümmerte sich die OMV selbst um die Abwicklung des Gutschein-geschäfts – allerdings mit hohem administrativem Aufwand. Um Kosten zu sparen, mehr Transparenz zu schaffen und optimales Kundenservice zu bieten, wurde der Großteil der mit den Gutscheinen verbundenen Geschäftsprozesse nun ausgelagert.

Flexibel und sicher

Xerox Global Services (XGS), ein Geschäftsbereich von Xerox, der über langjährige Erfahrung im Bereich Business Process Services verfügt, konnte aufgrund seines Know-hows eine effiziente und kostensparende Lösung anbieten.

Als erste Maßnahme realisierte XGS eine Print-on-Demand-Lösung. Durch die Um-



Die Auslagerung der Gutschein-Abwicklung an Xerox Global Services hat die OMV von hohem administrativem Aufwand entlastet und zusätzlich die Abrechnung wesentlich vereinfacht. Foto: OMV

stellung auf Xerox-Digitaldruck werden nicht nur Lagerkosten gespart, sondern auch kurzfristige Lieferungen gewährleistet. Zusätzlich ermöglicht der Digitaldruck eine flexiblere Nutzung der Gutscheine: Auf-

drucke von Logos von Geschäftspartnern als „Co-Branding“ sind genauso möglich wie unterschiedliche Variationen für die verschiedenen Aktionen und Marken der OMV. Eine wichtige Anforderung der OMV

waren deren hohe Sicherheitskriterien. XGS kann dabei auf eigene Digitaldruck-Innovationen wie die wasserzeichenähnlichen Glossmarks zurückgreifen und versieht die Gutscheine im Druckprozess noch extra mit

einem UV-Text und weiteren Sicherheitsmerkmalen.

Für zusätzliche Sicherheit und eine übersichtliche Dokumentation der Gutscheine sorgt das von Xerox entwickelte Barcode-System mit angeschlossener Datenbank. In nur einem Schritt werden eingehende Gutscheine über das System automatisch deaktiviert, zusätzlich entwertet und der Wert des Gutscheins an das Verrechnungssystem gesendet.

Geschlossener Kreislauf

Durch die Datenbank hat die OMV eine optimale Übersicht über die Gutscheine im Umlauf und verfügt – durch die integrierte Bestellannahme – über einen geschlossenen Prozesskreislauf ohne Schnittstellenverluste. „Unsere Dienstleistungen rund um das Gutschein-geschäft ermöglichen der OMV einen transparenten Überblick und die unkomplizierte Abwicklung der Abrechnung“, erklärt Sandra Kolleth, Geschäftsführerin von XGS in Österreich.

www.xeroxglobalservices.com

Harald Haghofer: „Früher wurden die Systeme für einen mittelfristigen Zeithorizont von zwei bis drei Jahren aufgebaut. Innerhalb dieser Zeitspanne hatten sich dann oft schon die Anforderungen geändert. Heute gehen wir davon aus, dass wir flexible Systeme brauchen“, erklärt der Professional Services Manager von SER Solutions Österreich.

Mit der raschen Veränderung mithalten

economy: Welche Aufgaben hat Business Process Management (BPM) zu bewältigen?

Harald Haghofer: Wenn wir es mit dem Logistikbereich vergleichen, können wir sagen, BPM muss ebenfalls just-in-time liefern, aber keine Ware, sondern Informationen. Diese müssen wir zum richtigen Zeitpunkt am richtigen Ort bereitstellen, und das nicht nur im administrativen Bereich. Basis dafür ist, dass wir alle vorhandenen und einlangenden Informationsträger digitalisieren – vom Einscannen von schriftlichen Unterlagen bis zum Import von E-Mails, von der Bestellung bis zum Vertragsentwurf.

Und welche Ergebnisse soll BPM bringen?

In erster Linie geht es darum, Prozesse zu definieren, wie Informationen erfasst und anschließend von den Mitarbeitern möglichst transparent aufbereitet werden. Das steigert die Effizienz von Geschäftsabläufen, schlankt die Organisation ab und erhöht die Servicequalität gegenüber den Kunden. Wenn die Antwortzeiten sinken, steigt der Kundennutzen.

Welche Entwicklungen gab es in den letzten Jahren?

Wir reden längst nicht mehr von reinem Dokumentenmanagement, sondern von ECM, also Enterprise Content Management. Es geht also nicht um das Dokument an sich, sondern um seinen Inhalt. Diese Inhalte können dann in verschiedene

Systeme wie ERP oder CRM integriert werden, sie können aber auch in mobile Anwen-

dungen für Außendienstmitarbeiter oder in Web-Plattformen für Partner und Kunden eingebunden werden.

Was sind die aktuellen Anforderungen an BPM?

Früher wurden die Systeme für einen mittelfristigen Zeithorizont von zwei bis drei Jahren aufgebaut. Innerhalb dieser Zeitspanne hatten sich dann oft schon die Anforderungen geändert. Heute gehen wir davon aus, dass wir flexible Systeme brauchen, die mit den raschen Veränderungen in der Gesellschaft mithalten können. Neue BPM-Projekte sind deshalb wesentlich granularer und schlanker. SOA, also die serviceorientierte Architektur der IT, bringt hier wesentliche Vorteile, um tech-

nische Prozesse schnell an neue Gegebenheiten anzupassen.

Die IT steht also auch hier im Mittelpunkt?

Jein. Natürlich müssen im Hintergrund intelligente IT-Abläufe strukturiert werden, aber im Mittelpunkt steht der Benutzer, der Verarbeiter der Information. Es klingt etwas paradox, aber BPM versucht, mit modularen, abteilungsübergreifenden Lösungen eine zentrale Informationsplattform zu verwirklichen. Wohlgemerkt: „Modular“ bedeutet nicht Insel-lösungen, sondern im Sinn der SOA Bausteine oder Dienste, die zu immer neuen Prozessen zusammengestellt werden können. gesch

www.ser.at

Zur Person



Harald Haghofer ist Professional Services Manager bei SER Solutions Österreich.

Foto: SER