



DREI PROZESSE, EIN KONZEPT: OFFSHORING VON SACHBEARBEITUNG

Outsourcing in Rekordzeit sorgt für mehr Qualität und Kosteneinsparungen bei Telekommunikations-Dienstleister

Herausforderung	Lösung	Nutzen
 <p>Optimierung von Datenqualität und Prozessen in der Sachbearbeitung</p>	 <p>Nur 10 Wochen zum Outsourcing der Prozesse an das SPS Team in Vietnam</p>	<p>99 % Qualitätsdaten bei gleichzeitiger Prozesskosteneinsparung</p>

Gewachsene Systemlandschaften sind für viele Unternehmen eine Herausforderung, da daraus inkonsistente Datenbestände resultieren. Ist der Aufwand für Abgleiche und Schnittstellen hoch und greifen Automatisierungstechnologien daher nicht, ist eine manuelle Bearbeitung unvermeidbar. Durch Verlagerung dieser Aufgaben an SPS hat ein Telekommunikationsunternehmen für eine qualitativ hochwertige Daten- und damit Wissensbasis gesorgt – und das dank Offshoring zu wirtschaftlich attraktiven Konditionen.

In drei Projekten stand bei dem Unternehmen ein Offshoring von Aufgaben zur Diskussion. Bei der Bereinigung der Kundenstammdaten, der Kündigungsbearbeitung sowie beim Breitbandausbau waren Prozessautomatisierungen kurzfristig nicht sinnvoll umsetzbar und On- bzw. Nearshoring nicht wirtschaftlich. Daher plante man, die manuellen Tätigkeiten einem erfahrenen Dienstleister zu übergeben. Nachdem SPS bereits seit Jahren vergleichbare Aufgaben für einen namhaften weltweit agierenden Telekommunikationskonzern durchführt und in Vietnam über eine etablierte Infrastruktur verfügt, entschied man sich für die Zusammenarbeit mit dem Marktführer im Dokumentenmanagement.

Der Standort Vietnam bietet als „Closed Shop“ eine hochsichere, zertifizierte und allen deutschen Gesetzen entsprechende Umgebung. Dank konsequenter Einhaltung strengster Sicherheitsbestimmungen mit Kameraüberwachung und umfassenden Sicherheitskontrollen kann seitens der SPS problemlos über Citrix auf die Systeme des Kunden zugegriffen werden.

So ließen sich die Prozesse sehr effektiv auslagern. Eine Entscheidung, die das Unternehmen nicht bereuen musste. Bereits drei Monate nach dem Kickoff erfolgte der „Go-live“ für zwei der Prozesse, im Bereich Breitbandausbau fiel der Startschuss wie geplant sechs Monate später.

In zwei Workshops wurden in insgesamt vier Tagen die Prozesse detailliert, daraus leitete man Arbeitsanweisungen für die Mitarbeiter vor Ort ab. Nachdem die Infrastruktur an den SPS-Standorten Waltershausen und Vietnam aufgesetzt war, gab es ein „Train the Trainer“-Programm in Deutschland, dem das Training der Kollegen in Vietnam zeitnah folgte. Zehn Wochen nach dem ersten Workshop wurden bereits erste Kundenstammdaten bereinigt.

Qualität der Kundenstammdaten steigern
Vertriebs- und Marketingaktionen in der Kundenbasis sind nur auf Basis von qualitativ hochwertigen Stammdaten in einem zentralen System effizient. Bei dem Telekommunikationskonzern waren

personenbezogene Daten aufgrund der gewachsenen, heterogenen Systemlandschaft auf verschiedene Applikationen verteilt. Diese mussten zusammengeführt, abgeglichen und verifiziert werden.

Im Rahmen der Bereinigung erhielt das SPS-Team täglich einen Datenpool, aufgeteilt auf sogenannte Tickets, die tagesgleich ab-

Das SPS-Team übernimmt eingehende Kundenschriften in einer Auftragsliste, überprüft deren korrekte Typisierung und dokumentiert die Kündigung gemäß den Vorgaben. Weicht z. B. die Person des Kündigungsschreibers vom Vertragspartner ab – z. B. bei Sterbefällen oder Insolvenzen –, erfolgt eine detaillierte Bewertung. Sonderkündigungsrechte werden ebenso berücksichtigt wie eine

SPS hat ihre Erfahrungen beim reibungslosen und schnellen Offshoring verschiedener Prozesse überzeugend bei uns eingebracht und sich bei diesem Outsourcing-Projekt als kompetenter Partner erwiesen.

– Leiter strategisches Dienstleistungsmanagement

zuarbeiten waren. Die Mehrheit dieser Tickets wurde „bereinigt“ abgeschlossen, indem personenbezogene Daten wie zweiter Name oder Geburtsdatum ergänzt wurden. War es aus sachlicher Sicht nicht möglich, den Fall zu finalisieren, weil wichtige Daten fehlten oder der Kunde als GmbH firmierte, gleichzeitig aber ein Geburtstag ergänzt werden sollte, wurde das dokumentiert. Um die Weiterbearbeitung kümmerten sich die Mitarbeiter des Telekommunikationsunternehmens.

Die Zusammenarbeit verlief so erfolgreich, dass man bereits nach sechs Monaten eine Qualitätsrate von 99 % bei den Stammdaten erzielte.

Kündigung ist nicht gleich Kündigung

Die rasanten Entwicklungen in der Telekommunikationsbranche reduzieren die Kundenbindung, so dass es unabhängig von der Service-Qualität zu mehr Anbieter- und Vertragswechslern kommt als in der Vergangenheit. Schriftliche Kündigungen müssen im Hinblick auf die Kundenrückgewinnung sorgfältig analysiert werden, darüber hinaus handelt es sich bei diesen Schreiben häufig um eine Vertragsänderung. Hier stößt Robotik an ihre Grenzen und macht eine manuelle Prüfung und Qualifikation erforderlich.

Kündigung aufgrund von Produktwechsel. Sind sämtliche Faktoren im Kundensystem erfasst, werden die Folgeprozesse bis hin zu Kundenrückgewinnungsaktionen intern angestoßen.

Breitbandausbau vorantreiben

Seit Herbst 2020 unterstützt das SPS-Team den Kunden auch beim Ausbau der Breitband-Infrastruktur. Dabei wird die papierbasierte Interessentenkommunikation aus dem Bereich Breitbandvertrieb überprüft und erfasst. Dank der zuverlässigen Arbeit seines Outsourcing-Partners verfügt der Kunde damit über qualitativ hochwertiges Datenmaterial, was für optimale Kundenservices unverzichtbar ist.

Das Offshoring hat das Telekommunikationsunternehmen sehr zufrieden gestellt. Es verbindet erhebliche Einsparungen mit gleichzeitiger Qualitätssteigerung und belegt, dass länderübergreifendes Arbeiten insbesondere durch Offshoring für nicht oder nur sehr teuer automatisierbare Prozesse erhebliches Optimierungspotenzial bietet. Darauf will das Unternehmen in Zukunft nicht verzichten.

Über den Kunden

Das weltweit aktive Telekommunikationsunternehmen betreut allein in Deutschland Millionen Mobilfunk- und Festnetzkunden sowie Breitbandanschlüsse.



Mehr zum Thema



Outsourcing von Geschäftsprozessen

