

STORIA DI SUCCESSO NEL SETTORE DEI
SERVIZI PUBBLICI

Gelsenwasser

In quanto operante nel settore dei servizi pubblici, con numerose filiali e accordi di cooperazione, GELSENWASSER AG si rivolge a una vasta clientela e di conseguenza i volumi della corrispondenza sono elevati. Il contatto da parte dei clienti avviene in modo occasionale; tra gli esempi più frequenti figurano la trasmissione della lettura del contatore o la richiesta di informazioni sulle bollette. Sebbene la corrispondenza si basi su documenti cartacei, lo scambio via email è in crescente aumento, soprattutto per la controllata Energie3. Nell'interesse dell'azienda e degli stessi clienti, è fondamentale poter contare sull'elaborazione rapida e personalizzata di tutta la corrispondenza: in primo luogo perché i processi efficienti si riflettono nella riduzione dei costi ma anche perché garantiscono un miglior servizio ai clienti.

La sfida

In passato, GELSENWASSER AG riceveva la corrispondenza in più sedi e lo smistamento e l'inoltro avvenivano a mano. Poi nel 2003 l'azienda è passata alla digitalizzazione: l'acquisizione della corrispondenza avviene mediante la tecnologia Kofax e successivamente viene inoltrata in formato elettronico alla persona responsabile. L'installazione originaria prevedeva 14 stazioni di scansione, di cui 11 dedicate alla posta in entrata e tre al controllo automatizzato delle fatture. Le aziende di GELSENWASSER AG ricevono comunicazioni molto diverse, per forma e contenuti, spaziando da note scritte a mano a lettere strutturate. Inoltre occorre acquisire ed elaborare la documentazione di accompagnamento e gli allegati e-mail.

Un'ulteriore difficoltà consiste nel fatto che il volume della corrispondenza subisce variazioni nel corso dell'anno. Nell'ultimo trimestre, in cui i clienti ricevono la fattura consuntiva finale, vi è un aumento dei contatti per informazioni o richieste. Ai fini dell'elaborazione, la tecnologia utilizzata per la digitalizzazione deve essere in grado di sostenere tali picchi. Va aggiunto inoltre che la specifica funzionale contempla il collegamento dell'azienda ai sistemi ERP e per la gestione dei documenti, ovvero SAP RM per i documenti dei clienti correlati a SAP e DMS nScale.

Wolfgang Ostoff, afferma che "in questi dieci anni, la tecnologia Kofax utilizzata per la scansione si è sempre dimostrata all'altezza: la qualità delle immagini è elevata e l'uso di un'installazione centralizzata e di punti di raccolta dei dati de-centralizzati consente di supportare senza difficoltà



Fondata più di 125 anni fa, GELSENWASSER AG nasce come fornitore di acqua potabile a livello regionale. Oggi l'azienda si è evoluta in uno dei maggiori distributori per la fornitura d'acqua della Germania. Ogni anno distribuisce circa 230 milioni di metri cubi d'acqua a un'utenza composita, formata da famiglie, aziende operanti nei servizi pubblici e industrie. Complessivamente, l'azienda eroga acqua potabile a 2,7 milioni di cittadini. Nel corso degli anni GELSENWASSER è diventata anche fornitore di livello internazionale di servizi per l'acqua potabile, per la purificazione delle acque reflue e per l'energia. Affiancata da numerose filiali e grazie a una serie di accordi di cooperazione, GELSENWASSER è presente in numerose aree della Germania e nei Paesi europei limitrofi.

Con un organico di circa 1000 dipendenti, GELSENWASSER AG ha chiuso l'esercizio 2013 con un fatturato di oltre un miliardo di euro. Facenti capo a GELSENWASSER AG di Gelsenkirchen, oltre 30 fornitori specializzati offrono i propri servizi nei settori dell'acqua e dell'energia, creando una rete che nell'ambito del Gruppo rende possibile la pianificazione e la realizzazione di progetti estremamente complessi. Relativamente all'IT e alla gestione documentale, il gruppo implementa un concetto di "centro-servizi".

Prodotti utilizzati:

- ◆ Kofax Transformation™
- ◆ Kofax Capture™
- ◆ Kofax VirtualReScan®

numerosi client all'interno del gruppo. In seguito, intendiamo integrare in modo progressivo l'elaborazione di ulteriore posta in entrata e rendere i processi di scansione ancora più intelligenti.”

La soluzione Kofax

Nella prima fase del progetto, il numero dei punti di raccolta dati è stato ridotto da 14 a nove, per i quali GELSENWASSER dispone di un Kofax Capture Network Server centralizzato (attualmente Kofax Capture Network Server versione 9) installato presso un centro dati off-site. È previsto l'aggiornamento alla versione più recente (versione 11). Nelle stazioni di scansione vengono utilizzati scanner ad alta velocità. Il collegamento a Kofax Capture Network Server avviene tramite la rete aziendale e la tecnologia brevettata VRS Elite® di Kofax garantisce risultati di scansione eccellenti.

Fino a questo momento, i documenti venivano pre-ordinati a mano. Dopo la scansione, il documento deve essere classificato e distribuito internamente. Al fine di ridurre l'intervento manuale, nel 2013 GELSENWASSER ha introdotto Kofax Transformation Modules, che estende le funzionalità di Kofax Capture Network Server con l'automazione del rilevamento e della classificazione. In tal modo il processo di scansione diviene ancora più intelligente. Le e-mail vengono caricate nel sistema mediante Kofax Import Connector,™ quindi sono elaborate mediante Kofax Transformation Modules. Attualmente GELSENWASSER utilizza un altro prodotto per rilevare e convalidare le fatture in entrata. Anche in questo caso, il team di Wolfgang Ostoff prevede di standardizzare e passare alla tecnologia Kofax Transformation Modules. Sul lato client, quasi 1000 dipendenti si occupano della gestione dei documenti; di questi, circa 500 usano SAP Records Management. Al termine della scansione, il personale addetto verifica che sia stata utilizzata la classe corretta e che gli indici siano stati identificati in modo appropriato. A tal fine, il sistema offre un supporto di tipo "a semaforo": una luce verde indica l'avvenuto rilevamento degli attributi definiti e che sono stati rispettati i requisiti minimi per la qualità di scansione. Viceversa una luce rossa indica un problema, che in genere richiede la rielaborazione manuale. Annualmente in Gelsenwasser AG vengono digitalizzate circa 600.000 immagini..

Il risultato

Wolfgang Ostoff informa che "oggi, dopo l'introduzione di Kofax Transformation Modules, circa l'80% dei documenti acquisiti perviene automaticamente ai file e alle persone appropriati e il restante 20% richiede la rielaborazione. Trattandosi di documenti non standardizzati", prosegue Ostoff, "la percentuale dei risultati è sicuramente elevata." Per i documenti da rielaborare, GELSENWASSER ha istituito un centro di smistamento.

Grazie all'installazione estesa, Kofax è in grado di trasferire le informazioni in SAP. Se ad esempio un cliente comunica la variazione delle coordinate bancarie, il rilevamento degli indici garantisce che il documento digitalizzato giunga automaticamente al file SAP corretto esistente in SAP RM. Inoltre, i documenti sono in formato PDF ricercabile e l'archiviazione e il recupero di un documento avvengono con maggiore facilità e rapidità.

Leggete e guardate altre storie di successo dei nostriclienti globali su kofax.it

