



## Telekom Austria AG – Office Management



### Der Kunde /Das Unternehmen

Die Telekom Austria Gruppe ist in Österreich führender Anbieter für Telekommunikationsdienste sowohl im Fest- als auch im Mobilnetz. In Tschechien, Kroatien sowie Slowenien ist Telekom Austria im Internetgeschäft bzw. in der Mobilkommunikation aktiv. Im Jahr 2000 erzielte die Unternehmensgruppe mit 18.560 Mitarbeitern einen Umsatz von EUR 3,9 Mrd. Zum 31.12.2000 betreut die Telekom Austria im Festnetzbereich über 3,2 Mio Anschlüsse, im Mobilkommunikationsbereich zählt sie 2,8 Mio Kunden.

Die Leistungen der Telekom Austria erstrecken sich auch auf die Bereiche Datenkommunikation und Internet.

### Die Anforderungen

Dem zunehmenden Wettbewerb begegnet die Telekom Austria AG mit durchgreifenden Restrukturierungen und Optimierungen. Eine davon ist die Zentralisierung und Automatisierung der Aufteilung und Zuordnung des gesamten österreichweiten Posteingangs. Zur Abwicklung verschiedenster Geschäftsfälle, wie Installation eines Anschlusses, Änderung einer Telefonnummer, Rechnungsstellung oder Tarifänderung sind Informationen vom Kunden nötig, die in vielen Fällen in schriftlicher Form erfolgen oder erfolgen müssen.

Ebenso ist gerade in der Telekombranche, einem Markt dessen Strukturen sich ständig verändern, ein aktives Marketing unerlässlich. Durch gezielte Aktionen ergibt sich ein starker Rücklauf an Formularen, die natürlich sofort noch während einer laufenden Aktion bearbeitet werden müssen.

Der Inhalt von bis zu täglich 10.000 Post- und Fax-Dokumenten muss also möglichst rasch an die entsprechenden Stellen im Unternehmen zur Bearbeitung weitergeleitet werden.

Im Bereich Eingangspost sollte ein Erfassungs-System eingebunden werden, welches eine hohe Automatisierungsrate und minimale Fehlerquote bei der Zuordnung mit einer größt möglichen Flexibilität bei der Definition neuer Formulararten für die Klassifizierung zulässt.

### Das Konzept

Eine zentrale Stelle zur Zuordnung der Eingangspost wurde gebildet, das Scanzentrum Wien. In weiterer Folge sollte der gesamte Customer Care Bereich ausgehend von der Abteilung Office Management umstrukturiert werden, von der Digitalisierung der eingehenden Daten (Kundenschreiben und Kreditorenrechnungen) über Langzeitarchivierung bis hin zu raschen und übersichtlichen Datenzugriffsmöglichkeiten. In diesem Projekt TOM (Telekom Office Management) hat ISIS Knowledge Systems mit Papyrus Capture die Möglichkeit geschaffen, die Brücke von Papierdaten zu digitalen Daten zu schlagen. Das ISIS Erfassungssystem liefert die Basis für den gesamten weiteren Workflow in der Telekom.

### Die Lösung

ISIS Knowledge Systems realisierte diese Lösung mit seinem Produkt Papyrus Capture, ergänzt durch die Option FreeForm<sup>®</sup>. Mit zwei Hochleistungsscannern werden die bis zu 10.000 Dokumente täglich aufgenommen und von Papyrus Capture verarbeitet. Unstrukturierte Dokumente laufen über FreeForm<sup>®</sup>, eine Software, die speziell für die Klassifizierung unstrukturierter Post und Dokumente geeignet ist. Das System wurde zu Projektstart vorerst auf 30 verschiedene Dokumentarten trainiert, die Erweiterung der Dokumentarten wird laufend von geschulten Mitarbeitern der Abteilung vorgenommen.

### Arbeitsablauf

Die Digitalisierung der Eingangspost erfolgt durch zwei Hochleistungsscanner, mittels derer von jedem Papierdokument Image Files im TIFF Format angelegt werden. Mehrseitige Dokumente werden zu einem Geschäftsfall zusammengeführt.

In einem zweiten Schritt werden die TIFF – Files in die Dokumenten-Datenbank importiert, damit Papyrus Capture die Klassifikation der Dokumentart vornehmen kann. Zuerst wird eine image- und wortbasierte Vorklassifikation durchgeführt. Kann hier keine eindeutige Zuordnung getroffen werden, etwa, weil das Dokument nicht strukturiert ist, so wird das Dokument in weiterer Folge von FreeForm<sup>®</sup> bearbeitet.

Danach werden bestimmte Indexdaten, wie Kundennummer, Vorwahl, PLZ und Rufnummer extrahiert, also ausgelesen. Um hier einen möglichst hohen Prozentsatz an erkannten Informationen zu erreichen, werden die ausgelesenen Daten im Hintergrund mit der Kundendatenbank über einen unscharfen (fuzzy) Abgleich überprüft. Das heißt, stimmt beispielsweise eine Kundennummer nicht mit der angegebenen Telefonnummer überein, oder ist ein Datensatz schlecht oder unvollständig ausgefüllt, so kann das System das erkennen und entweder automatisch korrigieren oder das entsprechende Dokument der Nachbearbeitung übergeben. Hier werden in einer ergonomischen, auf das wesentliche fokussierten Maske die Daten vervollständigt.

Danach stehen die Daten bereit zum Export. Die Übergabe in das IXOS Langzeitarchiv und zum Orderserver erfolgt automatisch ohne zusätzlichen Aufwand im XML Format. Von hier aus hat der Telekom-Mitarbeiter die Möglichkeit, über das CRM System Clarify mittels eigens für Customer Care gestalteten Masken, die Daten aus dem Archiv übersichtlich und benutzerfreundlich abzurufen und weiter zu bearbeiten.

Außerdem gibt es einen Textexport jener Dokumentdaten, bei denen eine Volldatenextraktion durchgeführt wurde, wie beispielsweise bei den sog. TIKTAK Aktionen. Hierbei wird ein eigener Geschäftsfall angelegt, der über ein Telekom eigenes System weiterverarbeitet wird.

**Highlights**

- Beliebige Vielfalt an Dokumentarten möglich

- Einfaches, selbständiges Definieren von zusätzlichen Dokumentarten aufgrund der Flexibilität des Papyrus Capture
- Geringe Umstellungszeit: Von anfänglich 30 Formularen hat die Telekom, die Dokument- und Formulararten auf über 70 gesteigert
  - Der tägliche, zentrale Posteingang wird im Schnitt innerhalb von 4 Stunden an die zuständigen Sachbearbeiter geroutet und das österreichweit.
  - Etwa 1/3 der Tagespost wird volldaten-extrahiert, von diesen Daten müssen nur mehr etwa 20% nachbearbeitet werden.

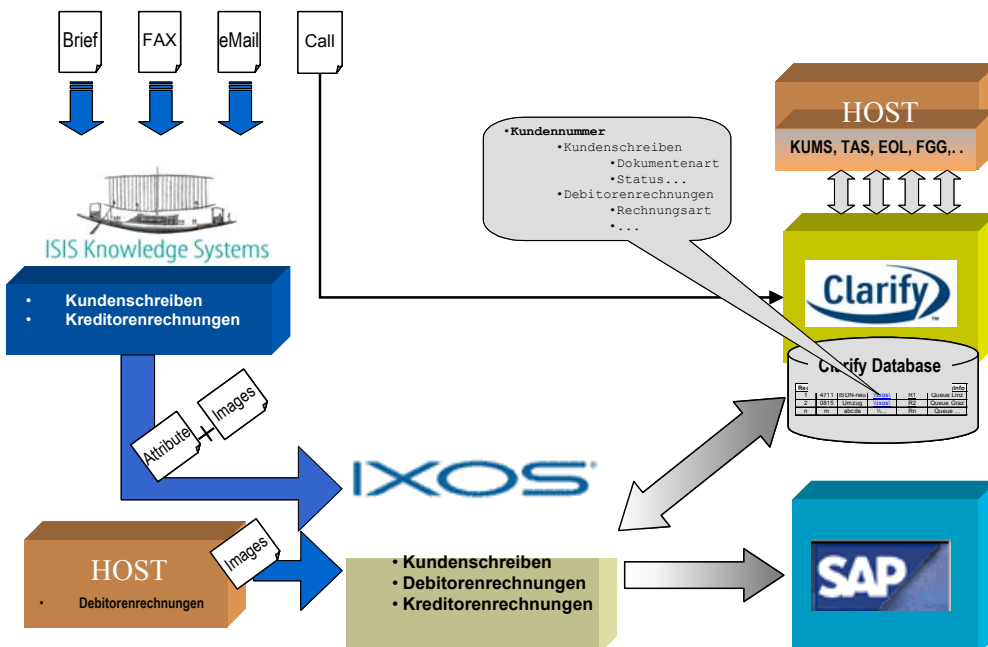
**Entscheidungskriterien:**

- Erkennungsrate und -Qualität
- Nachbearbeitungsunterstützung
- Gesamtdurchsatz (Anzahl Dokumente/ Mitarbeiter/Stunde)
- Flexible Schnittstellen
- Einbindung in einen Workflow

„Nachdem wir gelernt hatten mit dem neuen Werkzeug umzugehen und es erfolgreich in die bestehende Systemlandschaft integrieren konnten, war eine Transparenz geschaffen, die nicht nur neue Maßzahlen für die Massenbearbeitung festlegte, sondern auch wesentlich rascher Erkenntnisse über die Akzeptanz unserer Produkte zuließ.“

Zitat Klaus Ambros/Telekom Austria AG.

**TOM/CCI/Down Under**



Übersicht über das Office Management bei der Telekom