

BonusCard: Optimierung des Schriftverkehrs im Customer Center

Mit der Einführung eines Dokumentenautomations-Systems hat die Schweizer [BonusCard.ch AG](http://BonusCard.ch) neues Effizienzpotenzial erschlossen und die Kundenzufriedenheit weiter erhöht. Als externe Projektleiterin hat YukonDaylight AG die Optimierung Hand in Hand mit der Auftraggeberin zum Erfolg geführt.

Die Qualität der Kundenprozesse ist für die BonusCard.ch AG von grösster Wichtigkeit. Als erfolgreiche Herausgeberin von Kredit-, Prepaid- und Geschenkkarten sowie führende Expertin im Bereich der Kundenbindung überzeugt sie als Dienstleister mit höchster Servicequalität. Das Portfolio beinhaltet u. a. die Visa Bonus Card, das SBB Halbtax mit Visa Karte, die Swiss Crew Card die Visa LibertyCard sowie weitere namhafte Produkte und Visa Bonus Card Co-Brandings.

„Die hohe Zufriedenheit unserer Kunden ist ein Faktor, mit dem wir uns am Markt differenzieren“ erklärt Lukas Fierz, Leiter Solution Design & Technology sowie Mitglied der Geschäftsleitung.

Die schriftliche Kommunikation mit den Kunden war bisher zu umständlich und ineffizient. Das verantwortliche

Customer Center hat die permanente Herausforderung, effizient zu arbeiten und gleichzeitig die Qualität sicherzustellen. Dabei sind die Prozesse im Schriftverkehr von grosser Bedeutung.

Ein AS/400 Kernsystem verarbeitet die zentralen Daten wie die jeweiligen Transaktionen der Kontoinhaber oder die Adressstämme. Briefe an die Kundinnen und Kunden wurden aber mit Hilfe von MS Word Templates verfasst. In der Praxis bedeutete dies zahlreiche Copy- und Paste-Vorgänge. Zudem gab es keine direkte Anbindung an das Dokumentenarchiv, auch hier gab es diverse manuelle Zusatzaufwände.

YukonDaylight, die im Frühjahr 2014 von BonusCard.ch AG als externe Leiterin des Projekts „Optimierung Schriftverkehr“ zugezogen worden war, stand vor einer



Die BonusCard.ch AG mit Sitz in Zürich-Oerlikon ist seit Jahren erfolgreiche Herausgeberin von Kredit-, Prepaid – und Geschenkkarten sowie führende Expertin im Bereich der Kundenbindung. Die Partner sind renommierte Unternehmen aus dem Handels-, Dienstleistungs- und Reisesektor wie z.B. Jelmoli, Ochsner Sport, Dipl. Ing. Fust, Mövenpick Wein, TUI, SBB, Swiss International Air Lines und Edelweiss. Die Nähe zum Detailhandel wird mit dem Bonus Card Partnerverbund, dem grössten neutralen Kundenbindungssystem der Schweiz, unterstrichen. Das innovative und eigenständige Unternehmen mit seinen rund 140 Mitarbeitenden gehört seit 2011 zur Cornèr Banca SA.

schwierigen Aufgabe. Es war klar, dass weitere Effizienzgewinne nur durch einen grossen Automationsschritt zu realisieren waren. Die bestehende Architektur war aber einerseits an ihre Grenzen gestossen, und andererseits sollten die bestehenden Komponenten des Gesamtsystems aus Gründen der Investitionssicherung weiter verwendet werden. Der Anfang einer Automation war zwar mit einer sehr geringen Anzahl Standardbriefen, die einen definierten Prozess abdeckten, gemacht. Die Briefe konnten direkt aus dem AS/400 Kernsystems ausgelöst und über eine Kommunikationssoftware versendet werden. Der naheliegende Gedanke, den Funktionsumfang dieser Software auszubauen und ihn für die erweiterte Dokumentenautomation zu nutzen, versprach nach eingehender Prüfung aber zu wenig Effizienzgewinn. Um einen einzigen neuen Standardbrief im System zu hinterlegen, wäre ein voller Arbeitstag mit Unterstützung von externen Spezialisten notwendig gewesen. Anpassungen bestehender Standardbriefe hätten einen fast

identischen Aufwand verursacht.

Eine Schwierigkeit wird überwunden

Am optimalsten erwies sich in dieser Lage, die Beschaffung eines neuen Dokumentenautomations-Systems und seine Anbindung an die bestehende Umgebung. Zu lösen waren dafür nicht nur umfangreiche technische, sondern auch organisatorische Fragen. Untersuchungen zeigten, dass sich mit rund 70 Standardbriefen 80 bis 85 Prozent der Geschäftsfälle abdecken liessen. Ein typischer Vorgang in der Korrespondenz mit Karteninhaberinnen und Karteninhabern besteht etwa in der Bestätigung einer Limitenanpassung.

Die Evaluation von YukonDaylight ergab, dass für die anvisierten Prozesse, die Software [dox42](#) (basierend auf MS-Word) am optimalsten ist. Die Anschaffung war kostengünstig, und der Einsatz im Arbeitsalltag ist einfach. Die notwendigen Kundenangaben wie Name und Adresse werden von dox42 ohne speziellen Befehl in die richtigen Felder eingesetzt. Auch konnten die Anforderungen an die



Lukas Fierz

Leiter Solution Design &
Technology
BonusCard.ch

unterschiedlichen Unterschriftsberechtigungen problemlos abgebildet werden, Die relevanten Unterschriften – vorgängig mit der App „My Signature“ auf einem iPad erfasst – werden automatisch eingefügt. Berücksichtigt werden auch die im Zentralsystem gespeicherten Wünsche der Karteninhaberin oder des Karteninhabers zum Versandkanal, also darüber, ob Dokumente per Post oder per E-Mail versandt werden sollen. Um Durchgängigkeit zwischen dox42 und dem AS/400 Kernsystem herzustellen, wurde beschlossen, die vorhandene ActiveMQ Middleware, zu nutzen.

Einzelheiten einer leistungsfähigen Lösung

Seit dem Frühling 2015 befindet sich die neue Lösung in Betrieb. Die Abläufe erfolgen speditiv. Das AS/400 System stellt die jeweils benötigten Grunddaten bereit und übergibt sie der ActiveMQ Middleware. Aus ihr werden die Daten von dox42 abgerufen.

„Die Schnittstellen sind klar definiert, und es herrscht Übersichtlichkeit“, hält Lukas Fierz fest. „Es besteht eine klare betriebliche Verantwortlichkeit für die einzelnen Systemteile.“

Mit dox42 kann BonusCard.ch AG auf veränderte Kundenbedürfnisse ohne grossen Aufwand reagieren. Die Teamleiter sind nach einer Einführung in der Lage, Standardbriefe in kurzer Zeit zu ändern oder neu zu erstellen. Dafür müssen keine internen oder gar externen IT Spezialisten bemüht werden.

Beträchtliche betriebliche Effizienzgewinne konnten auch durch eine Erweiterung der Archivfunktion realisiert werden. Auf Vorschlag von YukonDaylight werden eingehende Briefe heute

nicht mehr in der ursprünglichen Papierversion verteilt und bis zur Erledigung des Falls in den verantwortlichen Teams verwaltet, sondern direkt bei Eingang gescannt und zentral gespeichert. Jedes Dokument erhält den Status

„Die Schnittstellen sind klar definiert, und es herrscht Übersichtlichkeit. Darüber hinaus besteht eine klare betriebliche Verantwortlichkeit für die einzelnen Systemteile.“

Lukas Fierz, Leiter Solution Design & Technology, BonusCard.ch

„neu“, „in Bearbeitung“ oder „abgeschlossen“. Damit verbessert sich die betriebsinterne Flexibilität. Briefe können nun von jeder oder jedem Beauftragten bearbeitet werden. Gewachsen ist auch der Kundenservice. Rufen Karteninhaber an und beziehen sich auf ihren Brief, sind die Beauftragten von BonusCard.ch AG in der

Lage, sofort auf den Inhalt einzugehen und zudem Auskunft über den Stand der Bearbeitung zu erteilen.

dox42 wurde in klar definierten Projektschritten eingeführt. Nach der Festlegung der Arbeitsprozesse und der technischen Einzelheiten wurde das Tool in einer Pilotphase in der Fraud-Abteilung getestet. Die Geschäftsprozesse dieser Abteilung, die sich mit Betrugsversuchen beschäftigt, können komplex verlaufen. Kam es in der Vergangenheit zu missbräuchlichen Kartenbelastungen, mussten die in Frage kommenden Transaktionen einzeln aus dem AS/400 Kernsystem abgerufen und manuell in ein Formular eingesetzt werden. Neu stehen die benötigten Daten mit wenigen Befehlen im Formular zum Versand an den Kunden zur Verfügung – eine enorme Erleichterung und Beschleunigung der Arbeit.

Refinanzierung in kurzer Zeit

dox42 hat die Zahl der notwendigen Arbeitsschritte für alle 70 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter mit direktem Kundenkontakt massiv gesenkt. Für alle

Beauftragten hielt sich der Schulungsaufwand in Grenzen. Die Automatisierung hat erst noch die Fehlerhäufigkeit reduziert.

„Die Reaktionen an der Front sind ausgesprochen positiv“,

bemerkt Lukas Fierz von BonusCard.ch AG. Ziel ist auch eine nachhaltige Steigerung der Kundenzufriedenheit. Die inhaltlich und sprachlich überarbeiteten Standardbriefe kommen

zudem den Wünschen der Karteninhaberinnen und Karteninhaber nach einem aktuellen Kommunikationsstil entgegen.

Für die Verantwortlichen zeichnet sich bereits heute ein positives Resultat ab.

„Das Vorhaben bedeutete für uns eine grosse Herausforderung“

hält Thomas Spaar fest, der auf der Seite von YukonDaylight für das Projekt zuständig war.

„Umso zufriedener sind wir über den gemeinsam erzielten Erfolg.“

Lukas Fierz teilt die Einschätzung:

„Die erzielten Effizienz- und Qualitätsgewinne sind offensichtlich. Aufgrund der jetzigen Zahlen wird es uns möglich sein, die gesamte Optimierung innerhalb von zwei Jahren zu amortisieren. Wir können auf eine effiziente und zielgerichtete Zusammenarbeit mit YukonDaylight zurückblicken.“

Fakten zum Projekt Dokumentenautomation

Projektbeginn	März 2014
Zentrale Ziele	– Effizienzsteigerung des Customer Centers – Erhöhung der Kundenzufriedenheit
Prozessoptimierung	– Standardisierung und Automation des Kundenschriftverkehrs – Vollständige Durchgängigkeit der entsprechenden Abläufe – Flexiblere Bearbeitung eingehender Briefe und E-Mails
Aufnahme des Vollbetriebs	März 2015
Amortisationsdauer	Zwei Jahre