

Wie schaffen wir durch den Einsatz neuer Technologien freie Kapazitäten im Innendienst, damit sich die Kollegen wieder auf die zentralen Themen wie Kundenbetreuung und Kundenzufriedenheit fokussieren können?

OCR & digitales Archiv bei der Wiegescheinerfassung

Branche (Sparte)..... **Umwelt- & Entsorgung** (div. Rücknahmesysteme)
 Funktionsbereich(e)..... Innendienst
 Themenschwerpunkte Auftragsbearbeitung – Digitalisierung & Automatisierung
 Dauer..... 9 Monate



Herausforderung

Durch die manuelle Erfassung sämtlicher Daten aus hunderten Aufträgen (Wiegescheinen) jede Woche, entstanden viele Eingabefehler sowie hohe Prozesskosten durch den personalintensiven Einsatz. Die Arbeitsweise zeichnete sich darüber hinaus durch eine nicht vorhandene Skalierbarkeit aus. Durch den stark wachsenden Auftragseingang wuchs auch das Team rasant an und neue Herausforderungen (z.B. Einarbeitung und Steuerbarkeit) kamen hinzu.

Lösung

Projekt setup

- Aufstellen des Projektteams und Definition der Rollen und Verantwortlichkeiten
- Identifikation der involvierten Abteilungen, Stakeholder und Einflussgrößen
- Integration der verantwortlichen Personen des externen Anbieters in das Projekt(Team)

Vorbereitende Arbeiten

- Evaluierung verfügbarer OCR-Lösungen am Markt
- Herbeiführen der Entscheidung für eine dieser OCR-Lösungen
- Selektion von Beispielfällen zur Individualisierung der Software
- Identifikation von kundenspezifischen Besonderheiten im betroffenen Prozess, bei den auszulesenden Daten und auf den auszulesenden Datenträgern

Realisierung

- Start und Durchführung eines Proof-of-Concept (PoC)
- Definition von (Fall-)Kategorien je nach Kompliziertheit der Umsetzung/Realisierung
- Nach erfolgreicher Durchführung des PoC Identifikation der Learnings
- Ableiten von Herausforderungen für einen Roll-out

Erfolgsfaktoren

- Intensive Kommunikation mit den betroffenen Abteilungen zur Schaffung der Akzeptanz und Reduktion von Vorbehalten bzw. Ängsten
- Anpassungen der Prozesse entsprechend der Learnings und Ausrichtung auf den optimalen Einsatz der Software
- Schrittweiser Roll-out nach abgestimmtem Fahrplan der (Fall-)Kategorien von „einfach zu realisieren“ bis „hoch kompliziert und individuell“
- Installation von „Lessons-learned“ nach jeder umgesetzten Kategorie, um die Erkenntnisse beim nächsten Schritt nutzen zu können und die betroffenen Kollegen bestmöglich zu involvieren
- Evaluation weiterer Einsatzgebiete nach erfolgreicher Inbetriebnahme

Ergebnis

Die Implementierung der OCR-Lösung i.V.m. mit der automatischen Verschlagwortung und digitalen Archivierung der elektronischen Belege trägt dazu bei,

- eine hohe Skalierbarkeit zu erreichen
- die Fehlerrate auf ein Minimum zu reduzieren und
- gut ausgebildete Mitarbeiterkapazitäten für wertschaffendere Aufgaben freizustellen

Durch die erfolgreiche Umsetzung im ursprünglichen Einsatzgebiet kann der Einsatz der OCR-Lösung anschließend auf weitere Bereiche ausgeweitet werden.