

CUSTOMER SUCCESS



RWE IT GmbH

Ein zukunftsorientiertes Output-Management-Projekt





#### HERAUSFORDERUNG FÜR DEN KUNDEN

- bestehende OMS-Architektur nicht auf hohe Druckvolumen ausgelegt
- zentraler Massendruck erfordert Kosteneinsparungen durch Porto-Optimierung
- hoher Weiterentwicklungs- und manueller Betriebsaufwand

#### LÖSUNG

- Columbus Central

#### ENTSCHEIDENDE VORTEILE

- transparente und ausbaufähige Software-Architektur
- erhöhter Automatisierungsgrad
- regelbasierte Kontrolle und Skalierbarkeit des gesamten Output-Prozesses



Die RWE IT GmbH ist der zentrale IT-Dienstleister des RWE Konzerns, eines der größten Versorgungsunternehmen in Europa mit rund 63.500 Mitarbeitern und 30 Millionen Kunden. Die Geschäftsfelder des Konzerns erstrecken sich von der Strom-Erzeugung, über die Produktion und Beschaffung bis hin zum Handel und Vertrieb von Strom, Gas, Wasser und fossilen Energierohstoffen. Die RWE IT GmbH ist mit mehr als 200 Mitarbeitern zuständig für die Beratung und Konzeptentwicklung bei komplexen IT-Projekten sowie für die Bereitstellung und Betreuung von IT-Services, wie beispielsweise Customer Service oder Technology Competence.

### Die Herausforderung

Zur Optimierung der Prozesse im Kundenservice der RWE-Gruppe wurde eine Billing-Lösung eingeführt. Das Projekt hatte zum Ziel, bestehende Eigenentwicklungen auf Basis von SAP® durch eine flexible und zukunftsfähige Standard-Software zu ersetzen. Dies beinhaltete auch die Entscheidung für eine neue Output-Management-Lösung. Diese sollte vor allem die zuverlässige, fehlerfreie Steuerung und Überwachung von Dokumenten im Kundenservice wie beispielsweise von Rechnungen, Gutschriften, Abschlagformularen oder Marketing-Schreiben (z. B. Begrüßungs- oder Änderungsschreiben) sicherstellen.

Die vorhandene OMS-Architektur war für die Formularaufbereitung, Archivanbindung und den dezentralen Druck konzipiert worden, die nur auf geringe Mengen mit unkritischen Drucklaufzeiten ausgelegt war. Im Lauf der Zeit änderten sich die Anforderungen: es wurden wesentlich höhere Druckvolumen mit kritischen Durchlaufzeiten gedruckt und der zentrale Massendruck gewann an Bedeutung. Porto-Optimierung wurde deshalb zu einem Kosteneinsparungsfaktor.

Ein limitiertes Budget sowie die Doppelbelastung der Mitarbeiter durch die Betreuung der bestehenden Lösung und die Umsetzung des neuen Projektes stellten das Team vor Herausforderungen.

## Die Lösung

Aufgrund der gestiegenen Anforderungen an die OMS-Architektur und der Einschränkungen der eingesetzten OMS-Komponenten, wie beispielsweise schwache Modularität, hoher Weiterentwicklungs- und manueller Betriebsaufwand und die eingeschränkte Qualitätssicherung, wurde die Wirtschaftlichkeit der bestehenden Lösung in Frage gestellt. Ziel von RWE IT war es, zur Prozess-Steuerung eine Lösung eines Herstellers aus dem OMS-Umfeld zu nutzen. Da die bereits gesetzten Komponenten zur Formatierung oder zur Porto-Optimierung lediglich rudimentäre Workflow-Funktionalitäten aufweisen konnten, fiel die Wahl schließlich auf die Macro 4 GmbH, welche mit ihrer Columbus Suite als einziger Anbieter eine zukunftssichere Workflow-Architektur basierend auf Standard-Software und -Schnittstellen aufzeigen konnte.

Die Hauptanforderungen lagen in der Schaffung einer transparenten und ausbaufähigen Softwarearchitektur, der Erhöhung des Automationsgrades mit manuellen Eingriffsmöglichkeiten und einer regelbasierten Kontrolle und Skalierbarkeit des gesamten Output-Prozesses. Die optimierte Lösung sollte den Funktionsumfang der bestehenden OMS-Prozesse erhalten und die Basis für eine optimierte und automatisierte Qualitätssicherung darstellen.

Zentrale Komponente des Output-Management-Systems der Columbus Suite ist Columbus Central. Columbus Central bietet ein skalierbares, unternehmensweites Framework für die Lieferung von geschäftsorientierten Workflow-Lösungen rund um dokumentenbasierte Geschäftsprozesse. Columbus Central ist die zentrale Drehscheibe für zentralen und dezentralen Output mit Integration von konfigurierbaren Schnittstellen zu Formatierer (Streamserve BCP) und Porto-Optimierung (ICOM Docustream) sowie zu Ausgabekanälen für Archivierung (Ceyoniq Cold-Archiv) und Druck (Columbus OM). Des Weiteren sorgen kundenindividuelle Schnittstellen für die Auftragsabwicklung von SAP®-Jobs. Fehler im Dokumentenprozess werden automatisch via E-Mail an das Service Center gemeldet.

Die OMS-Lösung sieht eine Zerteilung des Dokumentenprozesses in dezentralen Arbeitsplatz-Druck und zentralen Massendruck vor. Die zentrale, jobgesteuerte Verarbeitung wird durch einen Scheduler (UC4) mit Schnittstellen zu SAP® und Columbus Central angestoßen. Der dezentrale Arbeitsplatzdruck wird in SAP® erzeugt und im OMS formularseitig aufbereitet. Die Steuerung und Kontrolle des gesamten Massendrucks kann über eine Benutzeroberfläche erfolgen. Sie ist für die speziellen Anforderungen der Benutzer konfigurierbar.

Der Taskplan bildet die regelbasierte Verarbeitung von individuellen Prozessen ab, nach welchem Columbus Central ein Dokument steuert und verarbeitet und wird als „Job Ticket“ bezeichnet. Diese Prozessmodelle können schnell und einfach mit Unterstützung des graphischen Java-basierenden Task Plan Editors erstellt werden. Die Überwachung und Nachverfolgung der Prozesse erfolgt im Task Plan Monitor. Alle Statusinformationen zu einem Prozess werden zentral in einem Repository vorgehalten und erlauben eine zentrale Überwachung des gesamten Dokumentenprozesses. Im Fehlerfall oder bei Freigaben ist eine einfache Benutzerinteraktion möglich.

Die Prozessmodelle werden für die einfache Ableitung neuer Prozesse und für den schnellen Zugriff zentral gespeichert. Zudem lässt sich eine Integration mit Drittsystemen einfach über Standard-Schnittstellen realisieren.



## Der Nutzen

Im OMS von Macro 4 werden Dokumente anhand von Business-Regeln, die den zu erfüllenden Verlauf über Formatierung, Konvertierung usw. festlegen, automatisch verarbeitet. RWE IT realisierte mit der Implementierung folgenden Nutzen:

- hohe, transparente Integration von Workflow und ergänzenden Software-Komponenten
- vollständige Transparenz bezüglich der Weiterentwicklungsaufwendungen
- Reduzierung der Fehlerquote um 60% und Verkürzung der Nachbearbeitungszeit für Massendruck um 4 Stunden/Tag
- Reduzierung des Weiterentwicklungsaufwands um 50%
- Reduzierung des Betreuungsaufwands (Regelbetrieb, Support) um 50%
- zentrale Kontrolle über das gesamte OMS
- Vereinfachung der Komplexität durch übersichtliche Darstellung der Prozesse in Task-Plänen
- schnelle Fehlerbehebung durch Verfolgung der Druckaufträge über den Task-Plan-Monitor
- einfache Integration vorhandener Lösungen durch standardisierte Schnittstellen
- effektive Ablaufsteuerung
- durchgängige Qualitätskontrolle (End-to-End)
- Customizing anstatt Programmierung für Ad-hoc-Anpassungen

## Über Macro 4

Macro 4 ist ein globales Software- und Dienstleistungsunternehmen, das Organisationen bei der Leistungsoptimierung ihrer geschäftskritischen Applikationen und Prozesse unterstützt. Die Software-Lösungen von Macro 4 für Dokumenten- und Daten-Management, Fehleranalyse und Performance-Management können schnell und unkompliziert implementiert werden. Dadurch wird auch in komplexen IT-Umgebungen ein sofortiger Mehrwert generiert. Macro 4 ist ein Mitglied der Unternehmensgruppe UNICOM® Global und weltweit über eigene Niederlassungen in den USA und Europa sowie durch Partner vertreten.

**Für weitere Informationen über Macro 4 Produkte und Dienstleistungen besuchen Sie: [www.macro4.com](http://www.macro4.com).**

© Copyright 1990 - 2016 All Rights Reserved. Macro 4 Limited - a division of UNICOM Global.

UNICOM® Systems, Inc. UNICOM Plaza Suite 310, 15535 San Fernando Mission Blvd., Mission Hills, CA. 91345 USA  
Tel: +1 818 838 0606 Fax: +1 818 838 0776 [www.unicomglobal.com](http://www.unicomglobal.com)

### Macro 4 GmbH

Humboldtstr. 10  
85609 Aschheim  
Deutschland

Tel: +49 (0) 89 610 0970  
E-Mail: [market.de@macro4.com](mailto:market.de@macro4.com)

[www.macro4.com](http://www.macro4.com)

### Belgien

Tel: +32 (0) 15 74 74 80  
E-Mail: [market.be@macro4.com](mailto:market.be@macro4.com)

### Frankreich

Tel: +33 (0) 1 41 03 32 00  
E-Mail: [market.fr@macro4.com](mailto:market.fr@macro4.com)

### Italien

Tel: +39 (0) 2 213 1941  
E-Mail: [market.it@macro4.com](mailto:market.it@macro4.com)

### Spanien

Tel: +34 91 443 0220  
E-Mail: [market.es@macro4.com](mailto:market.es@macro4.com)

### Schweiz

Tel: +41 (0) 44 723 40 00  
E-Mail: [market.ch@macro4.com](mailto:market.ch@macro4.com)

### UK

Tel: +44 (0) 1293 872000  
E-Mail: [market@macro4.com](mailto:market@macro4.com)

### USA

Tel: +1 973 526 3900  
E-Mail: [market.usa@macro4.com](mailto:market.usa@macro4.com)