

Die Schweizerische Post flexibilisiert mit OCR for AnyDoc® das Bestellwesen

Auf einen Blick



Branche

Post

Das Kundenprofil

Die Schweizerische Post stellt die postalische Grundversorgung des Landes sicher. Die Aufgabe des Geschäftsbereiches Briefmarken und Philatelie ist der Verkauf von Sammlerbriefmarken, Frankatur, Sammler- und Handelsprodukten an 73'000 Abonnenten und weitere Kunden im In- und Ausland.

Die Ausgangslage

Die Kunden bestellen ihre Briefmarken mittels Bestellformularen oder im E-Shop. Die bestehende OCR-Lösung konnte mit den Anforderungen der Post nicht mehr mithalten.

Die Lösung

Dank OCR for AnyDoc hat sich die Qualität der Belegerkennung so gut verbessert, dass die früheren zeitintensiven Nachkontrollen praktisch vollständig entfallen. Die IT-Fachleute der Philatelie können das System in kürzester Zeit an neue Formular-Typen anpassen. Heute werden bis zu 2'000 Bestellungen pro Tag eingescannt und verarbeitet.

Die Vorteile

Mit OCR for AnyDoc ergeben sich für die Schweizerische Post gleich mehrere Vorteile:

- Hohe Qualität der OCR-Erkennung
- Reduktion des Verifikationsaufwandes
- Speditive Auftragserfassung
- Elektronisches Belegarchiv
- Benutzerfreundliches System
- Effizienter Kundenservice
- Unabhängige und ausbaubare Softwarelösung
- Nahtlose Integration in Nachbarsysteme (SAP & OpenText)
- Zuverlässiger Support

Die Schweizerische Post ist die zweitgrösste Arbeitgeberin des Landes. Über 55'000 Frauen und Männer sorgen dafür, dass täglich 15 Millionen Briefe und jedes Jahr 105 Millionen Pakete pünktlich in die Haushalte und Unternehmen gelangen. Die Post ist als öffentlich-rechtliches Unternehmen im Besitz der Schweizerischen Eidgenossenschaft. Sie ist vom Parlament beauftragt, die Bevölkerung und die Wirtschaft mit Dienstleistungen des Post- und Zahlungsverkehrs zu versorgen. Sie soll die postalische Grundversorgung sicherstellen, einen angemessenen Ertrag erzielen und den eigenen Unternehmenswert steigern.

Die Post ist ein moderner Konzern mit den Konzernbereichen Mail, Logistics, Finanzdienstleistungen, Personenverkehr und strategische Kunden und Lösungen sowie den Geschäftsbereichen International, Poststellennetz und Philatelie. Der Geschäftsbereich Briefmarken und Philatelie stellt den Verkauf von Briefmarken und Postwertzeichen sicher. Sie bedient insbesondere Kunden, die philatelistische Produkte jeglicher Art systematisch sammeln und sich mit der Erforschung postgeschichtlicher Dokumente befassen.

Trotz einem Umfeld mit wachsender elektronischer Konkurrenz hat sich der Geschäftsbereich Philatelie zum Ziel gesetzt, bestehende Kunden in der Schweiz zu halten und im Ausland neue Sammler zu gewinnen. Hierfür bringt die Philatelie spezielle Briefmarken auf den Markt, die sich durch Innovation, Qualität und Kreativität auszeichnen und zudem emotionale Botschaften transportieren. Der Geschäftsbereich erzielte 2006 mit zwölf Millionen Franken ein gutes Betriebsergebnis.

Als neue Geschäftsaktivität baut die Philatelie erfolgreich ein Versandgeschäft mit Schweizer Qualitätsprodukten auf. Dabei profitiert die Post vom hohen Wert der Briefmarken, die zum Teil in der Schweiz und in ausgezeichneter Qualität hergestellt werden. Die Kunden bestellen ihre Briefmarken und Philatelieprodukte mittels Bestellformularen, die bei der Philatelie über eine OCR-Belegerkennung erfasst werden, oder über den E-Shop.

Mehr Effizienz in der Bearbeitung eingehender Bestellungen

Um eingehende Bestellungen effizienter bearbeiten zu können, entschied sich die Post für einen Wechsel von einem bisherigen, veralteten OCR-System auf die moderne Lösung OCR for AnyDoc. Den Ausschlag für die Wahl dieser Lösung gaben die hohe Benutzerfreundlichkeit und die guten Anpassungsmöglichkeiten der AnyDoc-Applikation. Auch die kompetente Beratung und die hilfreiche Unterstützung der Softwarespezialisten der AnyDoc Software GmbH haben bei der Vergabe des Projektes eine wichtige Rolle gespielt.

Zum Zeitpunkt der Einführung der neuen Lösung bediente die Philatelie rund 73'000 Abonnenten in der ganzen Welt sowie zehntausende Einzelbesteller. Das Jahresvolumen der zu erfassenden Dokumente lag bei 80'000 Belegen pro Jahr.

Dank präziser OCR-Erfassung kaum Nachkontrollen nötig

Die Post setzte sich das Ziel, mit OCR for AnyDoc 2'000 Bestellungen pro Tag zu erfassen. Dieses Volumen wurde bei gleichzeitiger Verbesserung der Erkennungsquote spielend erreicht. OCR for AnyDoc wurde speziell entwickelt, um manuelle Eingriffe weitgehend zu eliminieren, respektive auf ein absolutes Minimum zu reduzieren. Davon profitiert nun auch der Kundendienst der Philatelie. Nach einer sorgfältigen Feinjustierung des AnyDoc-Systems ist die Qualität der Belegerkennung so gut,

dass zeitintensive Nachkontrollen praktisch vollständig entfallen. Auch für einen markanten Anstieg der Bestellungen ist die Post mit der neuen Lösung bestens gerüstet. Nach der entsprechenden Schulung sind die IT-Fachleute der Post in der Lage, neue Bestellformulare für die Belegerkennung selbständig einzurichten. Die Benutzerfreundlichkeit des Systems ermöglicht es neuen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern ohne grossen Ausbildungsaufwand mit der Lösung von AnyDoc zu arbeiten. Auch die Stabilität des Systems ist ein grosser Pluspunkt.

Das Arbeiten mit OCR for AnyDoc ist besonders effizient, da die Software dank den entsprechend programmierten Schnittstellen mit den übrigen Systemkomponenten harmoniert. So werden die erfassten Daten direkt im SAP-Bestellwesen weiterverarbeitet und im OpenText Archiv abgelegt. Das optimal abgestimmte Gesamtsystem erlaubt eine speditive Auftragserfassung und Archivierung von Kundenbelegen. Dies wirkt sich auch auf die Qualität der Serviceleistungen beim Kundendienst aus. Die rasche Verfügbarkeit der Daten beschleunigt die Abwicklung der Bestellungen. Und die gute Bedienung des Kunden erhöht letztlich dessen Zufriedenheit.

Hohe Flexibilität der intelligenten AnyDoc-Lösung gelobt

IT-Koordinator Robert Gfeller lobt vor allem die hohe Flexibilität des Systems: „Wenn wir das Bedürfnis nach einer Einführung von neuen Applikationen haben, kommen wir mit AnyDoc in kürzester Zeit an unser Ziel.“ Ursprünglich habe man lediglich die Verarbeitung eines einzigen Formulars geplant. Doch schon bald hätten er und sein Team erkannt, dass man mit OCR for AnyDoc noch viel mehr machen könne, erklärt Gfeller. „Als wir das Training bei AnyDoc absolvierten, wurden wir uns dem grossen Potential der Softwarelösung bewusst.“

Auch mit dem Support ist Herr Gfeller mehr als zufrieden: „Bei AnyDoc sind wir in guten Händen. Gibt es Fragen oder taucht ein Problem auf, dann erhalten wir von unseren Ansprechpartnern rasch und unkompliziert die nötige Unterstützung.“

Was kann AnyDoc Software für Sie tun?

Wir informieren Sie gerne unter:

www.anydocsoftware.com
eurosales@anydocsoftware.com
+41-(0)41-729-63-33

AnyDoc[®]
SOFTWARE

Hauptsitz Europa

AnyDoc Software GmbH
Baarerstrasse 10
CH-6300 Zug
Switzerland
Phone: +41 41 729 63 33
Fax: +41 41 729 63 34

Rechtlicher Hinweis: OCR for AnyDoc, Infiniworx, AnyDocCLAIM, AnyDocCLASSIFY, AnyDocEOB, AnyDocINVOICE, AnyDocMORTGAGE, AnyDocNOTE, AnyDocNOTICE, AnyDoc Patient Records, AnyDocREMIT, AnyApp, QuickApp, BROKERit, CAPTUREit, DESIGNit, EXCHANGEit, MANAGEit und VERIFYit sind in den Vereinigten Staaten und in anderen Ländern Warenzeichen der AnyDoc Software, Inc. und von U.S. und internationalem Recht geschützt. PM11Y07