



Kunde

- Billag AG

Herausforderung

- Komplexe Vorlagenstruktur
- ReDesign der Businessprozesse und der Kundenansprache
- Hohe Anforderung an Performance

Resultate

- Komplexes dreisprachiges Content Management
- Gesteigerte Performance bei manuellen Briefen
- Entlastung der IT-Ressourcen und Stärkung des Fachbereichs



legodo ag
Durlacher Allee 109
76137 Karlsruhe
Tel.: +49 721 66 592-0
Fax: +49 721 66 592-1
info@legodo.com

Billag AG: Individual- und Massendruck aus einer Hand

Im Auftrag des Schweizer Bundes führt die Billag AG die Erhebung der Radio- und Fernsehgebühren durch. Dabei verschickt das Unternehmen Rechnungen mit einem Inkassovolumen von 1,3 Milliarden CHF an 3 Millionen Haushalte und Betriebe in der Schweiz. Nach den Erfolgen im Massendruck hat Billag seit 2013 auch die Anforderungen im Individualdruck mit der legodo Customer Communication Suite (CCS) gelöst.

Firmenportrait

Die Billag AG wurde 1997 als 100-prozentige Tochtergesellschaft der Swisscom gegründet. Heute beschäftigt das Unternehmen 300 Mitarbeiter und hat seinen Hauptsitz in Fribourg. Billag verfügt über hoch entwickeltes Spezial-Know-How zur Rechnungsabwicklung mit jährlich über 4 Millionen Rechnungen. Zusätzlich werden ca. 750.000 Mahnungen und 60.000 Vollstreckungen eingeleitet.

Herausforderung

Im Zuge der Umstellung auf einen jährlichen Rechnungszyklus wurde das Unternehmen bereits im Jahr 2011 mit der legodo CCS ausgestattet. In diesem Projekt lag die Herausforderung darin, eine sehr komplexe Vorlagenstruktur abzubilden und damit jährlich über 4 Millionen Rechnungen, Mahnungen sowie 250.000 Mailings abzuwickeln.

Im zweiten Projektschritt wurden weitere Anforderungen angegangen:

1. Gewährleisten eines nahtlosen Übergangs zu bestehenden Schnittstellen.
2. Sicherstellen personalisierter und individueller Kundenbetreuung trotz Massengeschäft.
3. Stärkung der Rolle der Fachbereiche im Rahmen der Kundenkommunikation.

Ziele aller Maßnahmen war die Steigerung der Service-Qualität und die Optimierung der individuellen Kundenansprache, was mit Einführung der legodo CCS als Korrespondenzsystem einherging.

Highlights

Die legodo CCS erlaubt es Billag Vorlagen, Texte oder auch Bildmaterial durch ein zentrales Content Management zu verwalten und zu individuellen Anschreiben zu kombinieren. Dadurch lässt sich eine hohe Komplexität wie bei Billag abbilden, die durch die Mehrsprachigkeit aller Inhalte bedingt ist.

Billag pflegt und nutzt insgesamt 260 Vorlagen, in jeweils 3 Sprachen, welche durch 4.500 Textbausteine regelbasiert und automatisch mit Inhalt befüllt werden.

Das Unternehmen löst nun alle Anforderungen von Massen- und Individualdruck mit der legodo CCS und ist dadurch in der Lage schnell und flexibel auf sich ändernde Bedingungen und Anforderungen in der Kundenkommunikation zu reagieren.

Resultate

Bereits in den ersten beiden Wochen nach dem Go-Live im Mai 2013 wurden 15.000 Briefe versandt. Die Schulung der Mitarbeiter und intensives Testing waren erfolgreich.

Besonders erfreulich: die hohe User-Akzeptanz, die für eine reibungslose Umsetzung der Projektvorgaben sorgte.

Ebenso konnten die Betriebskosten durch den Einsatz der Customer Communication Suite deutlich gesenkt werden.



„Es ist fantastisch, wie smart unsere komplexen Prozesse mit CCS abgebildet und umgesetzt werden konnten. Im Betrieb konnten wir Effizienzsteigerungen und Qualitätsverbesserungen gleichzeitig erreichen. Die Unterstützung und Professionalität unseres Partners legodo war ein zentraler Erfolgsfaktor für das Projekt.“

Raphael Raetzo, Head of Customer Care, Billag AG