

Mittelständischer ENERGIEVERSORGER aus Niedersachsen
Effektive Dienstleistung dank Digitalisierung.



CASE STUDY

**Effektive Dienstleistung dank Digitalisierung.
Ein Praxisbeispiel**

ÜBER DEN KUNDEN

Seit einigen Jahren gehört der mittelständische Energieversorger aus Niedersachsen zu den Kunden von Borek media. Das rund 1.200 Mitarbeiter starke Unternehmen versorgt regional, aber auch bundesweit Städte, Stadtwerke und Kommunen, Gewerbe- und Großkunden sowie Privathaushalte mit Energie (Gas, Strom, Fernwärme), letztere auch mit Wasser.

Eng mit seiner Heimatstadt verbunden, kümmert sich der Energieversorger darüber hinaus um die Abwasserentsorgung, die Stadtbeleuchtung und Ampelanlagen sowie um den Betrieb bzw. Ausbau von Leitungsnetzen für Strom, Gas, Glasfaser und (Ab-)Wasser. Sein Blick ist fest auf die Zukunft gerichtet. Er investiert u. a. in E-Mobilität, WLAN-Hotspots, energieeffiziente Quartiere und Glasfasernetze. Seiner Verantwortung gegenüber der Umwelt ist er sich – bei allem, was er tut – sehr bewusst. Dementsprechend stammen seine Produkte aus ressourcenschonenden Verfahren.



Chancen der Digitalisierung für Energieversorger

ÜBER BOREK MEDIA

Borek media ist einer der maßgeblichen Marketing-Dienstleister Deutschlands. Das mittelständische, inhabergeführte Familienunternehmen bietet seinen Kunden individuelle, auf die jeweilige Branche zugeschnittene Lösungen, an. Ob bei Kommunikationsprojekten, Datenmanagement oder Logistik- und Versandlösungen, Borek media kombiniert in allen Bereichen Erfahrung, Technologien und modernste Fertigung. Das Unternehmen ist an den Standorten Braunschweig, Osterwieck, Lüneburg und Vadodara (Indien) vertreten und beschäftigt ca. 350 Mitarbeiter.



Firmengebäude von Borek media in Osterwieck

HERAUSFORDERUNG

In jedem Unternehmen fällt täglich eine Menge Korrespondenz an. Dazu gehören auch Schreiben wie Rechnungen oder Kundenbriefe, die in großen Stückzahlen versandt werden. Ein Unternehmen muss die Abwicklung längst nicht mehr selbst leisten, sondern kann die Aufgabe durch Datenübertragung an einen Dienstleister outsourcen.

So hat auch der niedersächsische Energieversorger Borek media den Auftrag erteilt, im täglichen Transaktionsdruck aktuelle Rechnungen, Mahnungen, Kontoauszüge, Gehaltsabrechnungen, Schreiben zu Preisanpassungen, Lieferscheine und anderweitige Briefe zu produzieren. Wichtig sind hierbei insbesondere die Individualisierung der Schreiben, der pünktliche Versand, die Datenformate und der Datenschutz.

Den Schutz der Daten nimmt Borek media sehr ernst. Borek media besitzt u. a. das Qualitätssiegel (QuLS) Datenverarbeitung, Lettershop und Fulfillment des Deutschen

Dialogmarketing Verbandes e. V., das im Bereich Datenschutz weit über die gesetzlichen Anforderungen hinausgeht. Die unternehmenseigenen Datenschutz- und IT-Sicherheitsrichtlinien orientieren sich am Grundschutz des Bundesamtes für Sicherheit in der Informationstechnik. Zudem führt Borek media regelmäßige Datenschutz-Schulungen aller Mitarbeiter durch und hat einen externen Datenschutzbeauftragten. Das Projekt ist auch für die EU DSGVO, die seit 25. Mai 2018 gilt, gerüstet.

LÖSUNG

Für den täglichen Transaktionsdruck erhält Borek media von seinem Kunden bis 4 Uhr morgens per SFTP-Server die zu versendenden Dokumente. Die eingehenden Daten werden automatisiert abgeholt, eingelesen und postalisch aufbereitet. Der Datenservice beinhaltet die Aufbereitung und Anreicherung der Daten, die Drucksteuerung, die Porto-optimierung und die DV-Frankierung. Im Anschluss werden die Daten für die Druckproduktion in einem extra abgesicherten Produktionsordner gespeichert.

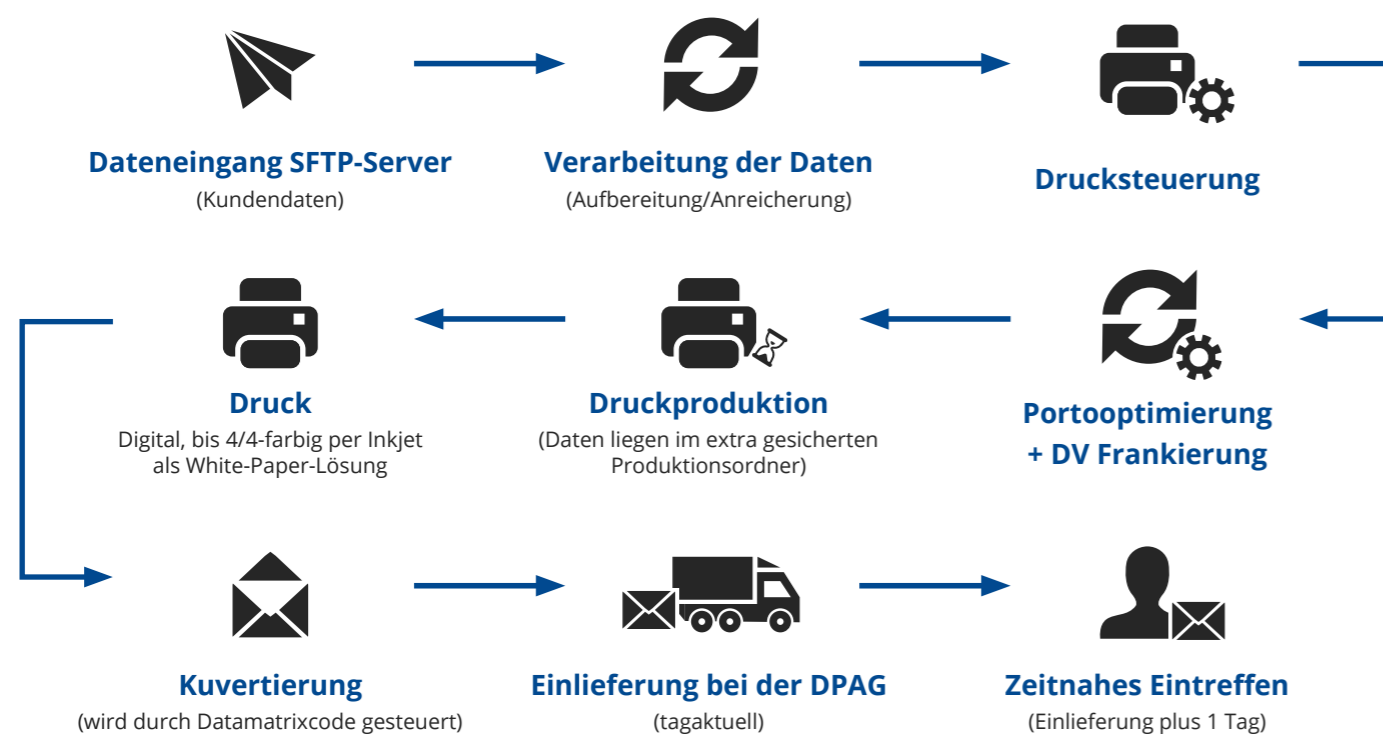
Der Digitaldruck erfolgt 4-farbig per Injekt als White-Paper-Lösung. Mit einem Datenmatrix-Code wird die nachfolgende Kuvertierung gesteuert. Hierüber können bei Werbemaßnahmen oder Sonderaktionen auch dem Kunden Beilagen selektiv zugegeben werden. Noch am gleichen Tag werden die Briefe bei der DPAG eingeliefert, sodass ein zeitnahes Eintreffen beim Empfänger gewährleistet ist.

FAZIT

Der Energieversorger hat durch die Verlagerung der Prozesse seine Effizienz nachhaltig verbessert und die Schnelligkeit der Abarbeitung optimiert. Der Transaktionsdruck und Versand sind direkt auf seine Wünsche und Anforderungen zugeschnitten. Dank modernster Technik sind so auch jederzeit Sonderwünsche bezüglich des Inhalts, wie die Zusteuerung von Beilagen oder der Eindruck von Werbebotschaften, möglich.

Insgesamt hat der Energieversorger durch die Digitalisierung den Aufwand und die Kosten spürbar reduziert. Borek media arbeitet laufend an weiteren Optimierungen. Als zusätzliche Maßnahme zur Kosten- und Laufzeitreduzierung ist die Digitalisierung des Versands möglich. Liegt für einen Empfänger eine mittels PostIdent-Verfahren verifizierte E-Mail-Adresse vor, können die Dokumente elektronisch zugestellt werden. Ergeben sich beim E-Mail-Versand Fehlermeldungen, sog. Back-Bounces, wird die Sendung automatisch für den nächsten postalischen Versand aufbereitet und in den Produktionsprozess eingeschleust.

PRODUKTIONSPROZESS TRANSAKTIONSDRUCK

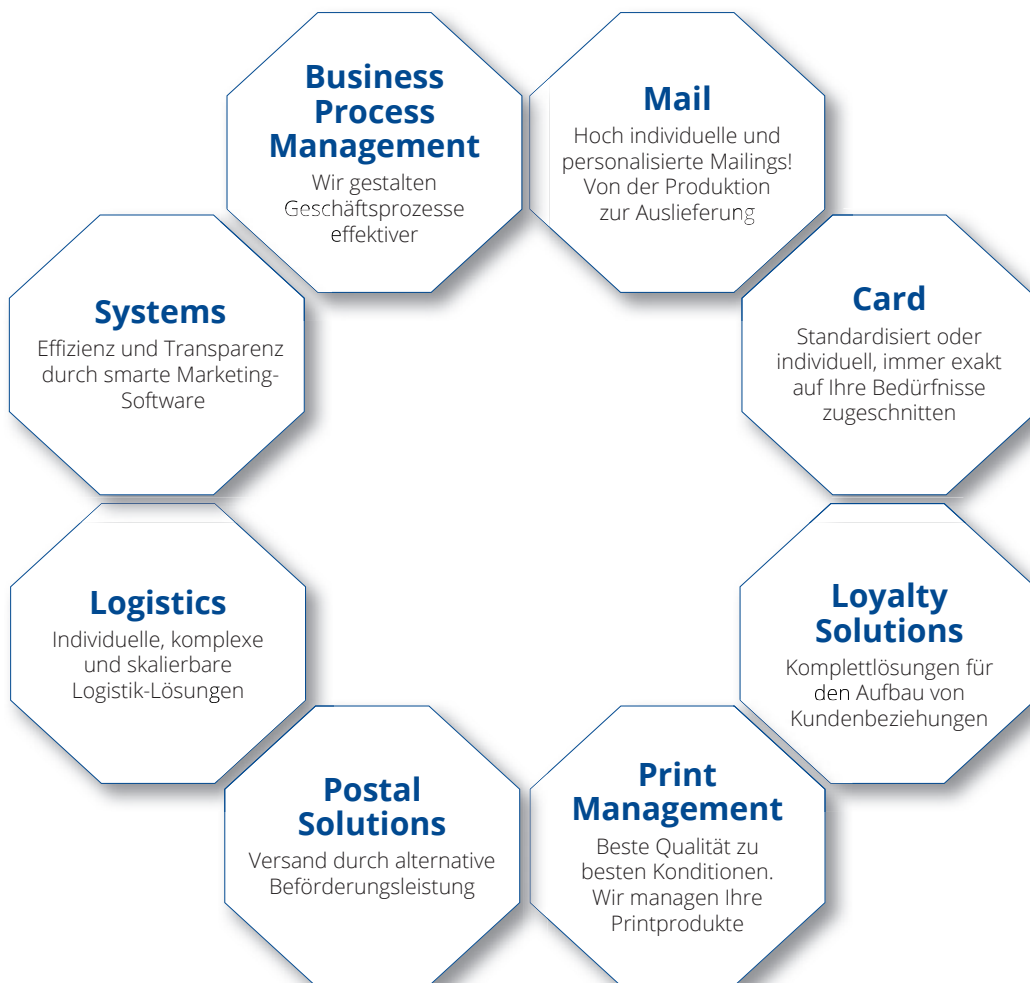




Geschäftsbereiche

BOREK: KOMMUNIKATION, DIE BEI IHREN KUNDEN ANKOMMT

Borek media ist ein sehr vielfältiges Unternehmen mit einem einzigartigen Leistungsverbund und einem breiten Spektrum an Dienstleistungen und Lösungen. Dabei kombiniert das Unternehmen Erfahrung, Technologien und modernste Fertigung. Durch die Bündelung der Kompetenzen werden Synergien gebildet, Einsparungen realisiert und Kommunikationsprozesse optimiert. Borek media sorgt dafür, dass die Werbebotschaften die Kunden Ihrer Kunden erreicht. Ob Print-, Logistik-, Marketing- oder Versand-Lösungen ... das ist Dienstleistung entlang der Marketing-Wertschöpfungskette!



BOREK

Borek media GmbH | Lüttgenröder Straße 4 | 38835 Osterwieck
Telefon +49 (0) 39421 710 | Telefax +49 (0) 39421 71 270
dialog@borekmedia.de