

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?

**Integrierte Abrechnungsvorgaben zur automatisierten Mengensteuerung**

Branche (Sparte)..... **Umwelt- & Entsorgung** (Verpackungsentsorgung/Duale Systeme)  
 Funktionsbereich(e)..... Operations – Finance  
 Themenschwerpunkte ..... Mengensteuerung – Digitalisierung & Automatisierung  
 Dauer..... 12 Monate



**Herausforderung**

Der manuelle Aufwand zur Kundenabwicklung, insbesondere zur Steuerung der kundenspezifischen Mengen auf Basis der individuellen Vertriebsweganalysen oder ansatzfähigen Studien, führte dazu, dass mit steigender Kundenanzahl (unabhängig von der Umsatzgröße) auch der Aufwand und damit der Personaleinsatz analog stieg. Insbesondere der Jahresbeginn bei der Abrechnung der Jahresabschlussmengenmeldungen des Vorjahres sowie der Verteilung der Mengenströme in Vorbereitung zu den einzelnen Vollständigkeitserklärungen war arbeitsintensiv und fehleranfällig.

**Lösung**

**Entwicklung einer individuellen Softwarelösung**

- Zur Abrechnung sowohl der unterjährigen Mengenmeldungen als auch der Jahresabschlussmengenmeldungen unter Berücksichtigung der kundenindividuellen Gegebenheiten
- Anbindung dieser Lösung an das standardisierte ERP-System für den Output
- Integration einer neuen Portallösung für den Input
- Systemintegriertes Sicherungskonzept zur Absicherung der Prozessqualität und der Ergebnisse bzw. zur Fehlervermeidung
- Realisierung eines mehrschichtigen Zugriffs- und Berechtigungskonzeptes zur Sicherstellung der jeweils aktuellen Abrechnungsvorgaben
- Automatische Erstellung relevanter Dokumentation, z.B. auch zur Erstellung der Vollständigkeits-erklärungen

**Integration einer neuen Portallösung**

- Zur monatlichen und jährlichen Meldung der individuellen Kundenmengen
- Kundenspezifischer, geschützter Login-Bereich mit individuellen Einstellungsmöglichkeiten
- Schaffen einer Interaktionsmöglichkeit für die Kunden über das Portal
- Realisierung von individualisierten Push-Benachrichtigungen je nach Status und Vertragskonstellationen
- Integriertes Berichtssystem mit Möglichkeit zur kundenindividuellen Einstellung und unabhängiger Pull-Funktionalität
- Möglichkeit zur direkten Anpassung der Kunden-Stammdaten ohne arbeitsaufwändige und fehleranfällige E-Mail-Kommunikation

**Ergebnis**

Der Einsatz neuer Technologien, die Anbindung zeitgemäßer Portallösungen und vor allem die Entwicklung einer individuellen Softwarelösung zur kundenindividuellen Mengensteuerung tragen elementar zur Lösung bei. Manuelle Aufwände werden deutlich reduziert, Fehlerraten auf ein Minimum begrenzt und freie Kapazitäten geschaffen, die z.B. für höherwertige Aufgaben wie Kundenbindung und die Steigerung der Kundenzufriedenheit genutzt werden können.