

Mailer - Optimierung des Chipkartenversandes für die (LSVA).

Im Rahmen der leistungsabhängigen Schwerverkehrsabgabe (LSVA) hat die nowhow solutions AG in Zusammenarbeit mit der eidg. Oberzolldirektion (OZD) das bestehende System zum Versand der Chipkarten (Mailingsystem) verbessert. Dabei konnte der Chipkartendurchsatz des bestehenden Systems verdoppelt und manuelle Arbeitsabläufe eliminiert werden.

Kunde	Eidg. Oberzolldirektion OZD
Branche	Verwaltung
Projektstart	Juni 2005
Produktivsetzung	September 2005
Betrieb	Betriebsunterstützung und bedarfsgerechte Weiterentwicklung bis heute

Ausgangslage

Die Abteilung LSVA der schweizerischen Oberzolldirektion (OZD) wurde vom Bund beauftragt, die Erhebung der leistungsabhängigen Schwerverkehrsabgabe (LSVA) durchzuführen. Der Datenaustausch zwischen dem Erfassungsgerät im Lastwagen und der Oberzolldirektion erfolgt mittels Chipkarten, welche auf dem Postweg versendet werden. Die Chipkarten (ca. 40'000 pro Monat) werden bei der OZD verarbeitet, mit einem Begleitbrief maschinell verpackt und an den entsprechenden Fuhrhalter gesendet.

Problemstellung

Für den automatisierten Versand wurde bei Einführung der LSVA (2001) durch den damaligen IT Partner eine spezifische Lösung entwickelt. Bei Benutzung der Anwendung zeigten sich verschiedene Schwachstellen:

Ungenügende Performance: Mit dem bestehenden System konnten ca. 400 Karten pro Stunde verarbeitet werden. Deswegen musste das System monatlich 150 Stunden (täglich 6 bis 8 Stunden) bedient und betreut werden.

Umständlicher Prozess: Vor der Verarbeitung im Mailingsystem mussten die Chipkarten manuell vorsortiert werden. Bei der Verarbeitung musste das System durch den Benutzer auf den jeweiligen Typ Chipkarten umkonfiguriert werden. Durch die erwähnten manuellen Eingriffe (Sortierung und Umkonfiguration) war das System fehleranfällig.

Fehlende Flexibilität: Für den Versand mussten fix vorgedruckte Begleitschreiben verwendet werden.

Lösung

Mit der neuen Mailingsystemsoftware werden Chipkartendaten ausgelesen (Chipkartentyp, Adressinformationen, etc.). Je nach Chipkartentyp wird die entsprechende Microsoft Wordvorlage ausgewählt, aufbereitet und ausgedruckt. Die Chipkarte wird anschliessend auf den ausgedruckten Brief aufgeklebt und an das Verpackungssystem (Falz und Covertieranlage) weitergereicht.

Beitrag der nowhow solutions AG

Nach der Analyse der bestehenden Lösung wurde die Software des Mailingssystems erneuert, wobei bewährte Komponenten des Altsystems übernommen wurden. Dadurch konnte dem Kunden eine kostengünstige Lösung angeboten werden. Zudem brachte die nowhow solutions AG Vorschläge für Prozessoptimierungen (Ablauf), welche dem Kunden zusätzliche Einsparungen und Zusatznutzen gebracht haben.

Mehrwert für den Kunden

Durch Performanceoptimierungen konnte der Chipkartendurchsatz nahezu verdoppelt werden. Dadurch konnte die Betreuungszeit des Systems um 50 Stunden pro Monat verringert werden.

Durch Ablaufoptimierungen wurde die manuelle Vorsortierung der Chipkarten hinfällig. Dadurch konnte die Fehleranfälligkeit reduziert werden.

Durch Integration der Microsoft Office Palette (Word) konnte eine optimale Flexibilität bei den Begleitschreibern (durch die OZD anpassbare Word-Vorlagen) erreicht werden.

Das System kann ausserdem neu zum direkten Versenden von Kundenmailings (ohne Chipkarten) verwendet werden, wodurch Aufgaben dieser Art nicht mehr extern in Auftrag gegeben werden müssen.

Projektdaten im Überblick:

Applikatorische Daten:

- Systembenutzer: 4 Personen
- Chipkartenversand: 40'000 Chipkarten pro Monat (max. 770 pro Stunde)
- Anzahl Briefe: 25'000 Briefe pro Monat

Technische Daten:

- Performanceverbesserung: 100% (Verdoppelung des Kartendurchsatz)
- Client: Microsoft .Net Applikation unter Windows XP (C#)
- Dokumentvorlagen: Integration von Microsoft Office (Word)
- Schnittstellen: Anbindung der Umsysteme mittels WebServices
- Schnittstelle Hardware: Anbindung der Verpackungshardware (Protechno PT7000) mittels C++ Library

Kundenstatement



Die nowhow solutions AG hat für die Abteilung LSVA bereits verschiedene Projekte zu unserer vollen Zufriedenheit umgesetzt. Aus diesem Grund haben wir sie beauftragt, die Schwachstellen des Mailingssystem zu analysieren und die vorgeschlagenen Verbesserungen der Applikation zu realisieren. Ein weiteres Mal waren wir mit der Projektabwicklung, der Termineinhaltung und der Zusammenarbeit voll und ganz zufrieden. Durch die Softwareanpassung wurden die Verarbeitungszeiten stark verbessert und die Prozesse vereinfacht. Gleichzeitig konnten die Kosten für den Betrieb und den Unterhalt massiv gesenkt werden.

Beat Jörg,

Eidg. Oberzolldirektion OZD, Abteilung LSVA
+41 31 325 09 97, beat.joerg@ezv.admin.ch



Kontaktangaben

Stefan Studer, nowhow solutions AG
stefan.studer@nowhow.ch
Tel. (direkt) 031 380 00 62