



Im Gespräch mit Vattenfall

Die Vattenfall GmbH ist seit 2015 Kunde der profiforms gmbh und nach gemeinsamen 8 Jahren war es an der Zeit, einen Blick zurück zu den Anfängen der Zusammenarbeit zu werfen und sich ein wenig über die Zukunft auszutauschen. Wir haben mit Herrn Schönfeldt von der Vattenfall GmbH über den Beginn, die Entwicklung und den aktuellen Stand der Zusammenarbeit gesprochen und dabei natürlich um Feedback gebeten.



Lesen Sie selbst, wie sich die Zusammenarbeit von Beginn an entwickelt hat und wie das Feedback ausgefallen ist.

Wie war die Ausgangssituation, mit der Sie auf uns zugekommen sind. Beschreiben Sie doch bitte mit eigenen Worten, was genau es ist, das wir für Sie tun?

Schönfeldt

Die Ausgangssituation bei Vattenfall war seinerseits die, dass die Druckaufbereitung im Hause durchgeführt wurde. Wir hatten also eigene Systeme und Software von der Australischen Post als reines Druckaufbereitungssystem und selbstprogrammierte Software für die ganzen Workflowangelegenheiten, wie zum Beispiel die Archivierung. Das System beruhte auf PrintSoft PReS. Wir haben dieses System bis circa Mitte 2014 zu dritt betrieben, dann haben zwei der Kollegen das Unternehmen verlassen, was dazu führte, dass ich das System allein zu verantworten hatte. Da sich auch unser hausinterner IT-Dienstleister dieser Aufgabe nicht gewachsen gesehen hatte, haben wir dann beschlossen, diese Leistung auszuschreiben. Zusätzlich haben wir definiert, welche Kriterien wir haben, welcher Dokumentendurchsatz pro Stunde erfolgen muss

und haben dann sechs Angebote erhalten, wobei einige von vorneherein nicht ausreichend beziehungsweise umfassend genug waren. Insgesamt drei Angebote kamen in die nächste Runde, in der dann profiforms den besten Eindruck hinterlassen hat. Nicht nur in den Gesprächen an sich, sondern auch dadurch, dass die Mitarbeiter, die vor Ort waren, wirklich auch technische Sachkenntnis hatten. Zusätzlich hat profiforms das beste Gesamtpaket angeboten, inklusive innovativer Ideen, wovon wir ja einige, über die Jahre der Zusammenarbeit, bereits umgesetzt haben. So ist profiforms bei uns ins Haus gekommen, mit einem, von Beginn an, sehr umfangreichen Projekt. Richtig produktiv ging es dann circa 2016 los, als wir alles übergeben hatten, bis auf die Druckaufbereitung der Gehaltsbelege, die ich noch etwas länger allein verantwortet habe. Allerdings hat profiforms sehr zügig damit begonnen, das gesamte Energiegeschäft umzusetzen.

Das ist eine gute Überleitung zu unserer nächsten Frage: Können Sie die Zusammenarbeit mit profiforms generell und unter Gesichtspunkten, wie beispielsweise Erreichbarkeit, Zuverlässigkeit, Termintreue, Schnelligkeit und Qualität beschreiben?

Schönfeldt

Mit einem Wort „Spitze“! profiforms reagiert sehr schnell auf Anfragen und ist dabei unbürokratisch in der Umsetzung. Damit meine ich beispielsweise, dass in bestimmten Situationen meine mündliche Zusage oder Zusicherung ausreicht und so direkt mit der Umsetzung begonnen werden kann und die schriftliche Bestellung dann nachgereicht wird. Die Mitarbeiter und Ansprechpartner von profiforms sind für uns wirklich immer erreichbar oder eben eine geeignete Vertretung. Mittlerweile habe ich diverse Kontakte bei profiforms. Teilweise würden wir uns eine längere Dialogzeit beziehungsweise Systembetreuungszeit wünschen, die dann an der einen oder anderen Stelle Bereitschaftseinsätze unnötig machen würde. Es geht mit profiforms auch bei ungeplanten beziehungsweise spontane(re)n Einsätzen sehr zügig voran. Das haben wir 2018 getestet, als wir ein neues Logo – und den Massendruck komplett auf Farbdruck umstellen wollten. Hierzu musste kein riesiges Projekt aufgesetzt werden, sondern einfach profiforms mit unserer internen IT an den Tisch geholt werden, zusammen mit der Deutschen Post, und dann haben wir das in kürzester Zeit umgesetzt und konnten entspre-

chend die Dokumente in Farbe produzieren. Bei Fragen und Problemen erhalten wir immer fundierte Beratung, wie man etwas umsetzen könnte und generell funktioniert die Abstimmung auf allen Ebenen sehr gut. profiforms ist der richtige Partner in allen Fragen der Druckaufbereitung und auch jeder nötigen Erweiterung durch steigende Anforderungen unsererseits. Vereinbarte Termine wurden immer eingehalten und die Qualität der Leistungen entspricht oder übertrifft durchgehend die Anforderungen. Und wie bereits erwähnt, bringt profiforms immer wieder tolle und innovative Ideen in die Projekte ein.

Können Sie in eigenen Worten beschreiben, welche weiteren Projekte Sie mit uns bereits durchführen und ob und wenn ja, welche weiteren Projekte Ihrerseits angedacht sind?

Schönfeldt

Aktuell haben wir die Druckaufbereitung für die Energieabrechnung und für den Gehaltsdruck. Weiterhin hatten wir die Einführung von ZUGFeRD und einer API-Schnittstelle. Grundsätzlich wird die Druckaufbereitung aktuell auf deutlich größere Dokumentenmengen umgestellt. Dann gibt es noch einen weiteren Output-Kanal, der aktuell getestet und implementiert wird, der auf beiden Seiten noch etwas Aufwand verursacht, aber auf einem sehr guten Weg ist. Es kommt immer mal wieder etwas Neues, oft aufgrund von Wünschen aus unseren Fachbereichen und meine Aufgabe ist es, diese Wünsche beziehungsweise Anforderungen zu koordinieren, damit sie umgesetzt werden können. Oft sind das ergänzende Elemente, wie infrastrukturelle Änderungen, Schnittstellenänderungen und/oder aber auch neue Produkte. Es wird nie langweilig und profiforms engagiert sich dabei sehr beim Wechsel von papiergetriebener zu digitaler Kommunikation.

Sind Sie der Meinung, dass Sie mit unserem docxworld.24-Service einen ersten Schritt in Richtung der neuen Anforderungen, entstanden durch die Digitalisierung, getan zu haben?

Schönfeldt

Auf jeden Fall unterstützt docxworld.24 die Digitalisierung unserer Geschäftsprozesse in der Gesamtstrategie zur Digitalisierung von Vattenfall. docxworld.24 ist eine sehr gute Plattform, die von profiforms zur Verfügung gestellt wird und den Anforderungen der Digitalisierung auch zukünftig entsprechen beziehungsweise gewachsen sein wird. Wir nutzen die Ressourcen von docxworld.24 und profiforms generell, da die Angebote umfangreich sind und daher auch sehr

gerne von uns angenommen werden.

Aktuell stehen die Energieversorger vor enormen kommunikativen Herausforderungen und unter Zeitdruck. In Ihren Worten: Wie sah hierzu die Unterstützung seitens profiforms aus?

Schönfeldt

Sowohl profiforms als auch die Deutsche Post haben absolut tolle Arbeit geleistet und die Zeitfenster für unsere Zusatzproduktionen freigeschaufelt, die beide Male ungefähr das 1,5 fache, der normalen Monatsproduktion ausgemacht haben. Dabei lief die Monatsproduktion weiterhin regulär weiter. Somit war Vattenfall bei beiden Aktionen in der Lage, die Kunden tatsächlich deutlich vor den vom Gesetzgeber festgelegten Terminen zu informieren. Hierzu haben sich alle wirklich in die Arbeit gekniet und durch Bereitschaftseinsätze auch dafür gesorgt, dass eventuelle Probleme im System schnell behoben werden können, damit die Datenableitung zum Druck fristgerecht erfolgen konnte. Das waren wirklich hervorragende Einsätze für uns, die man in dieser Form nur bei einer echten geschäftlichen Partnerschaft erreicht. Wir schätzen das dialoghafte Miteinander und die Zusammenarbeit auf Augenhöhe sehr!

Wir freuen uns immer, wenn wir mit unserem Einsatz die gewünschten Ergebnisse in der gewünschten Zeit erzielen und unsere Partner auf Augenhöhe unterstützen können. In diesem Sinne - gibt es Ihrerseits Wünsche, Anregungen und Ideen an uns als Firma, hinsichtlich unserer Dienstleistungen oder Produkte? Gibt es Möglichkeiten, die Sie gerne hätten, die wir Ihnen bis dato noch nicht anbieten?

Schönfeldt

Außer der stellenweise gewünschten Ausweitung der Betriebszeiten, haben wir aktuell keine Anforderungen, die von profiforms noch nicht angeboten werden. Bisher war es auch immer so, dass wenn wir mit Wünschen auf profiforms zugegangen sind, diese realisiert werden konnten. Wenn andersrum profiforms mit einer Idee auf uns zugekommen ist, haben wir diese besprochen und uns dann eben für oder gegen eine entsprechende Realisierung entschieden. Zukünftig werden bestimmt neue Anforderungen auftauchen, mit denen wir dann an profiforms herantreten werden. Bis dahin und darüber hinaus soll es einfach so gut weitergehen beziehungsweise vorwärtsgehen wie bisher, was die Zusammenarbeit und den dialoghaften Austausch angeht.

Dann kommen wir auch schon zur letzten Frage: Wenn Sie uns mit dem klassischen Sternensystem (1-5 Sterne) bewerten müssten, wie viele Sterne würden Sie uns geben und warum?

Schönfeldt

Der Wunsch und Anspruch von profiforms an sich selbst ist es ja immer besser zu werden – deswegen gebe ich 4,5 Sterne damit noch Luft nach oben ist und profiforms motiviert bleibt. Spaß beiseite: Betrachtet man die Leistung und das Engagement sind es 5 Sterne.

Das freut uns natürlich sehr! Herr Schönfeldt, vielen Dank für das Gespräch und das wertvolle Feedback.