

ARD Fernsehlotterie setzt auf Outsourcing

Schneller und flexibler dank externer Datenerfassung

Für viele Unternehmen gehört die Pflege von Massenkundendaten zu den vordringlichsten Aufgaben. Weil intern oft die Server-, Scanner- und Personalkapazitäten fehlen, setzen sie bei der Erfassung von neuen Adressen und digitaler Bereitstellung aktueller Kundeninformationen heute gerne auf Outsourcing-Dienstleister. So agiert auch die ARD Fernsehlotterie, deren Aufwand bei der Postbearbeitung und Losverwaltung stetig wächst.

Bei der ARD Fernsehlotterie entscheidet nur die Abfolge einiger Ziffern, ob es ein Traumhaus wird oder man weiter träumen darf. Deshalb wollen diese schnell und vor allem richtig vom Losschein ausgelesen und in die nachfolgenden Buchungssysteme eingegeben werden.

Die Fernsehlotterie setzt hierfür nicht auf interne Kapazitäten sondern lässt dies im Outsourcing-Betrieb von der MicroData GmbH erledigen, welche die Mega- und Euro-Lose für das Unternehmen scannt. Insgesamt drei Millionen

Lose wurden in den letzten fünf Jahren erfasst und digitalisiert, inklusive sämtlicher Lose aus früheren Ziehungen. Am stärksten ist der Andrang bei den typischen Sonderaktionen im Frühjahr oder zu Weihnachten.

„In den letzten Jahren ist unser Geschäft stark gewachsen, wir standen damit auch vor einem immer größeren Arbeitsaufwand bei der Postbearbeitung und der Losverwaltung in unserem MitspielerService“, sagt Ulrich Marcus Trofimov, Pressesprecher der ARD Fernsehlotterie. In dieser Abteilung werden die Bestellungen aufgenommen, Mitspielerdaten verwaltet und Auskünfte aller Art erteilt. Gesucht wurde daher ein Dienstleister, der die Lotterie hier unterstützt, in dem er bisher Papier gebundene Prozesse übernimmt, Lose digitalisiert und die dort enthaltenen Informationen der Lotterie elektronisch übermittelt.

Millionen eingesandter Lose aus vielen Jahren in Papierform aufzubewahren und sinnvoll kategorisiert



Bei der Lotterieverfassung sind vor allem die Datenqualität und Plausibilitätsprüfung der Response-Elemente eine Herausforderung für den Dienstleister.

siert für Recherchezwecke bereit zu halten, dies war bei der ARD Fernsehlotterie früher eine aufwändige Angelegenheit. Kam es zu Reklamationen oder Nachfragen, musste erst im Papierarchiv das einzelne Los herausgesucht werden. Deshalb entschloss sich die Geschäftsführung Anfang 2004, zunächst den Altbestand von zwei Millionen Losscheinen digitalisieren zu lassen.

Weil es im Lotteriegeschäft vor allem um Schnelligkeit geht, hat sich das Projekt anschließend konsequenterweise erweitert, und so verarbeitet MicroData seit 2006 auch die aktuell eingehenden Lose. Per Brief eintreffende Lose, wie sie in den Banken

und Sparkassen ausliegen, werden erfasst, gescannt und archiviert – eine klassische Datenerfassung von Formularen mit OCR-Unterstützung. Wichtig dabei ist die Datenqualität und Plausibilitätsprüfung der Response-Elemente, da aus den Adressdaten und der Bankverbindung eine Lastschrift generiert wird.

Besonders zu Stoßzeiten, also bei den Sonderverlosungen an Weihnachten und Ostern sowie zur Herbstsonderverlosung, kommen da schon beträchtliche Mengen zusammen. Zu Weihnachten sind es etwa zwischen 50.000 und 100.000 Lose, die zeitnah erfasst und ausgelesen werden müssen.

Durch die schnelle Erfassung und Bereitstellung von Losnummer, Mitspielerdaten und Bankverbindung erhält die ARD Fernsehlotterie heute die Bestellergebnisse eher und die Einsätze können schneller abgebucht werden. So können die Teilnehmer bereits in die nächstmögliche Ziehung mit einbezogen werden und die ARD Fernsehlotterie generiert schon früher eine höhere Gewinnsumme.

Während die ARD Fernsehlotterie bisher die Briefpost mit den Losbestellungen noch selbst öffnete und die Lose an MicroData weitergab, ist man zur Frühlingsaktion 2008 erstmals dazu übergegangen, die Post gleich in die MicroData-Produktionsräume zu schicken – ein gutes Beispiel dafür, wie sich ein solches Outsourcing-Projekt entwickeln kann. ■

Ein Beitrag von Frank Zscheile, Freier Journalist und PR-Berater im Bereich IT/Software, agentur auftakt (www.agentur-auftakt.de)