

Case Study | freenet AG

Eine zukunftsfähige Gesamtlösung für den Document Output:
Mit Input vom proaktiven Spezialisten



Die freenet AG versteht sich selbst als Digital-Lifestyle-Provider. Zum Digital Lifestyle gehören die Themen Telekommunikation, Internet, Energie und TV sowie alle Services, Anwendungen und Geräte, die mit einem mobilen Endgerät verbunden oder durch dieses steuerbar sind. Mit rund 8,8 Millionen Abonnenten ist freenet einer der führenden Marktteilnehmer in Deutschland.

„Als zuverlässiger Partner unterstützt Paragon die freenet AG seit Beginn der Zusammenarbeit aktiv bei der Erreichung unserer Konzernziele und leistet einen wichtigen Beitrag zur kontinuierlichen Optimierung der Document-Output-Prozesse. Wir schätzen Paragon als professionellen Berater und innovativen Ideengeber.“

Thomas Reimann
Head of Billing and Backend, freenet AG

01



DIE HERAUSFORDERUNG

Kommunikation kontinuierlich optimieren

Unter anderem getrieben durch steigende Portokosten, entwickelt die freenet AG die Kommunikation mit ihren Kunden ständig weiter. Neben verschiedenen digitalen Wegen (App, Online-Postfach, Mail, ZugFerd), die immer stärker in den Fokus rücken, plante die freenet AG 2020 einen Wechsel des Dienstleisters für den Druck und Versand der physischen Dokumente. Ausschlaggebend für den Wechsel war neben der Optimierung der Portokosten u. a. der Wunsch nach mehr Sicherheit und Flexibilität in der Dokumentenproduktion (etwa durch den Umstieg auf den 4c-White-Paper-Produktionsprozess). Gleichzeitig sollten die bis dahin bestehenden Anforderungen (Nutzung bestehender Schnittstellen und Formate, kurze Laufzeiten, optimale Fehlervermeidung) weiterhin erfüllt werden. Dafür suchte die freenet AG einen Partner, der neben dem physischen Document Output auch Mehrwerte und eine proaktive Beratung bei der Unterstützung der Digitalisierungsprozesse liefern kann.

Zentrale Herausforderungen

Reduzierung der Portokosten

Verbesserung der Absicherung gegen Produktionsausfälle

Erhöhung der Flexibilität durch den Umstieg von S/W-Druck auf einen 4c-White-Paper-Produktionsprozess

Weitere Ziele, wie die Unterstützung interner Prozesse (z. B. durch eine optimierte Adressprüfung) oder die Klimaneutralität der Produktion, haben sich im späteren Projektverlauf entwickelt.



freenet

02



DIE LÖSUNG

Potenziale flächendeckend nutzen

Der Dienstleisterwechsel, die damit verbundene Anpassung von Schnittstellen sowie die Umsetzung der technischen und inhaltlichen Anforderungen sind in 2020 vollzogen worden, so dass die Produktion des physischen Document Output seit Juli 2020 vollständig durch Paragon gewährleistet wird.

- Die Produktion wurde auf ein Mehrstandortkonzept umgestellt und dadurch gegen Ausfälle an einzelnen Standorten abgesichert. So wird auch eine Optimierung der Portokosten ermöglicht, da die Dokumente kundennah produziert und Versandwege verkürzt werden.
- Gleichzeitig wurde der Wechsel von S/W-Druck auf einen 4c-White-Paper-Produktionsprozess realisiert. Dadurch können Änderungen bei Design und Inhalt der Dokumente, die durch verschiedene interne Fachabteilungen angefordert werden, zeitnah umgesetzt werden. Die Lagerhaltung von Logopapier konnte abgeschafft werden.
- Im weiteren Projektverlauf wurde die Verarbeitung und Rückmeldung von Postrückläufern optimiert, so dass Produktionskosten reduziert und Kundendaten optimiert werden können. In Verbindung mit dem Ausgleich der unvermeidbaren CO₂-Ausstöße durch zertifizierte Projekte hat die Reduktion der unnötig produzierten Dokumente und die Verkürzung von Versandwegen zu einer CO₂-neutralen Produktion geführt.

04



DIE VORTEILE

- Optimale Realisierung des Projekts in einem extrem kurzen Zeitraum
- Kontinuierliche Unterstützung des Kunden bei Themen wie Digitalisierung, Zentralisierung von Sendemengen, Optimierung von Marketing-Prozessen und im Rahmen des Nachhaltigkeitskonzepts

03



DAS ERGEBNIS

Ein klares Plus bei Kosteneffizienz, Flexibilität, Produktionssicherheit und Nachhaltigkeit

Die ursprünglichen Anforderungen hat Paragon innerhalb von 4 Monaten umgesetzt. Die Benefits waren umgehend spürbar.

- Die Portokosten wurden insgesamt um fast 20 % reduziert.
- Durch die Umstellung auf Farbdruck konnte eine Anpassung des Logos in 2022 ohne zusätzliche Kosten auf Produktionsseite durchgeführt werden.
- Die Anzahl der Produktionsausfälle wurde deutlich reduziert, negative Auswirkungen auf die Geschäftsprozesse der freenet AG sind sämtlich verhindert worden. Durch die Optimierung der Postrückläufer werden 28.000 Sendungen im Jahr eingespart. Der CO₂-Ausstoß konnte um mehr als 115 Tonnen/Jahr reduziert werden.

Nachhaltigkeitskonzept

freenet hat in ihrem Leitbild einen Digital-First-Ansatz verankert. In der externen Kommunikation mit Kunden und Geschäftspartnern sowie betriebsintern sollen digitale Kanäle und Plattformen vorrangig bedient bzw. genutzt und weiter ausgebaut werden. Unvermeidbare CO₂-Emissionen, die in der Kundenkommunikation bei der Produktion und Zustellung von Standard-Vertragsdokumenten sowie der Zahlungsabwicklung entstehen, werden im Bereich Mobilfunk in Kooperation mit Paragon über zertifizierte Klimaschutzprojekte kompensiert.

CO₂-Einsparung

90.880 kg
durch Mehr-Standort-Produktion*



250 kg
durch Adress-Service**



CO₂-Kompensation

246.778 kg
durch Klimaschutzprojekte



*Sendungsmenge gesamt: 10,1 Mio. (2022)

**durch Adress-Service eingesparte Sendungsmenge: 28.000 (2022)

Proaktiver Input für optimierten Output? Sprechen wir darüber:

T: +49 2161 6867-0

E: sales@paragon-cc.de

www.paragon.world/de