

Wie lagert man Kontaktmanagement aus und behält trotzdem den Überblick?

BTC Success Story Energieversorgung Oberhausen AG

„Mit der Einführung des cicPRO durch BTC schaffen wir endlich mehr Transparenz in unseren Kundenvorgängen. Und das ohne Einführung eines eigenen CRM-Systems und trotz Einsatz eines externen Call Centers.“

Stephanie Hellersberg, Abteilungsleiterin Kundenservice Privat- und Geschäftskunden, Energieversorgung Oberhausen AG

Ausgangssituation

Die Energieversorgung Oberhausen arbeitete in ihrem Kundencenter mit unterschiedlichen Systemen. Kundendaten aus dem SAP IS-U, Microsoft Outlook und einer CRM-Anwendung waren für die Servicemitarbeiter nur unvollständig abrufbar. Dies führte zu fehlender Transparenz und Handlungsmöglichkeit in der Kundenkommunikation. Bisher wurden Beschwerden per Telefon, E-Mail oder persönlich erfasst und von einem Beschwerdeteam weiter bearbeitet. Die Fachabteilung hatte keine Möglichkeit, sich einen Überblick über den Bearbeitungsstand aller Vorgänge, die in verschiedenen Bereichen bearbeitet werden (wie beispielsweise auch Rechnungskorrekturen), zu verschaffen.

Im Rahmen der Vereinfachung und Optimierung des Zugriffs auf Kundendaten sowie der besseren Nachvollziehbarkeit der Kundenkommunikation sollte eine Lösung implementiert werden, die den Servicemitarbeitern einen schnelleren Überblick ermöglicht und Prozesse transparent abbildet.

Unternehmen
Energieversorgung
Oberhausen AG
www.evo-energie.de



Branche
Energieversorgung

Ziel

- Transparenz und Vollständigkeit in der Übersicht von Kundendaten für Servicemitarbeiter
- Bessere Nachvollziehbarkeit der Kommunikation eines externen Call Centers
- Integration in das bestehende SAP IS-U ohne Einführung eines eigenen CRM-Systems

Lösungen & Services

- BTC cicPRO: modifikationsfreie Erweiterung des SAP IS-U
- Kundeneigenes Customizing der Bildschirmoberflächen und Funktionsfelder

Nutzen

- Servicemitarbeiter kann alle Kundenkontakte auf einen Blick sehen und effizient bearbeiten
- Erhöhung der Daten- und Prozessqualität durch Integration im SAP IS-U
- Manuelle Schnittstelle zum externen Dienstleister und damit eine Fehlerquelle entfällt

Herausforderungen

Ziel der evo war es, auf die Einführung eines eigenen CRM-Systems zu verzichten und eine Lösung im bestehenden CIC des IS-U zu entwickeln.

Außerdem galt es, das externe Call Center einzubinden und die bisher manuelle Weiterleitung von Kundenanfragen in einen automatisierten Prozess zu integrieren.

Lösung

Die notwendigen CRM-Funktionalitäten fand evo im BTC cicPRO, des langjährigen Geschäftspartners BTC AG. Neben dem Einsatz des Netzleitsystems BTC PRINS wird ein Großteil der IT-Systeme der evo seit Juni 2013 in den Rechenzentren der BTC AG gehostet. Das Vertrauen in BTC war ein ausschlaggebender Faktor.

Die modifikationsfreie Erweiterung des Kontaktmanagement im CIC mit CRM Funktionalitäten ermöglicht unter anderem:

- Erweiterung der Kundenkontakte
- Kontaktmonitoring mit vielfältigen Selektionsmöglichkeiten
- Kontaktmonitoring über kritische Kontakte (mit Ampelanzeige)
- Terminverwaltung
- Folgekontakte

Durch kundenindividuelles Customizing durch BTC konnte evo das cicPRO für ihren Bedarf optimal einstellen, indem relevante Felder eingblendet und Bildschirmoberflächen customized wurden.

Kundennutzen

Das Kontaktmanagement ist durch die Einführung nun zu großen Teilen im cicPRO des IS-U abgebildet. Ausnahme ist die Schriftbearbeitung, die im CRM verbleibt. Dies ermöglicht das Monitoren des gesamten Prozesses und erhöht wesentlich die Daten- und Prozessqualität.

Durch die Überwachung des Status jeder Kundenbeziehung anhand eines Ampelsystems, haben nun Servicemitarbeiter und externer Dienstleister die Möglichkeit Kundendaten auf einen Blick zu sehen und bei Schwierigkeiten schnell zu agieren. Kundenkontakte als E-Mails zwischen den Fachabteilungen und dem Call Center zu verschieben ist nicht mehr notwendig. Damit entfallen doppelte manuelle Datenerfassungen und deren Fehlerquellen.

Die evo überlegt, in Zukunft weitere Prozesse im cicPRO abzubilden, damit im nächsten Schritt von der BTC geprüft werden kann, in wie weit cicPRO auch für Ablese- und Geräteinstallationsprozesse bei Netzmandanten eingesetzt werden kann.



Über BTC

Die BTC Business Technology Consulting AG ist eines der führenden IT-Consulting-Unternehmen in Deutschland (Hauptsitz Oldenburg) und mit rund 1.600 Mitarbeitern an 14 Standorten (inkl. Schweiz, Türkei, Polen, Japan, Rumänien) vertreten. Das Dienstleistungsangebot reicht von der Prozessberatung über die Systemeinführung und -integration bis zum Applikations- und Systemmanagement. Branchenschwerpunkte liegen in den Bereichen Energie, Industrie und Dienstleister, Öffentlicher Sektor und Telekommunikation.

BTC Business Technology Consulting AG
Escherweg 5
26121 Oldenburg
Deutschland

Tel. 0 800 366 22 82 (FON2BTC – kostenfrei)
vertrieb@btc-ag.com
www.btc-ag.com