



HERAUSFORDERUNG:

Implementierung eines kanalübergreifenden, last- und skillbasierten Kontaktmanagements, um den Kundenservice (30 Mitarbeiter am Standort Potsdam + 10 externe Mitarbeiter für die Telefonie) stärker vertrieblich auszurichten und effizienter zu gestalten. Ziel ist es, Geschäftsprozesse zu vereinfachen und Lastspitzen zu glätten sowie Transparenz mithilfe eines Reporting- und Steuerungskonzepts zu schaffen. Dafür sollen alle Eingangskanäle über ein System gebündelt und ein einheitlicher Ausgangskanal zur Beantwortung von Kundenanliegen geschaffen werden.

LÖSUNG:

Die Lösung besteht aus einem iAgent System von Novomind aus der Cloud und ist in die existierende Systemlandschaft integriert. Angebunden sind:

- Telefonanlage (Avaya)
- E-Mail Exchange Server
- CRM-System (EVI von Cursor Software)
- Abrechnungssystem (SAP)
- Scan-/Druck Lösung (KOFAX)
- Zentrales Archivsystem (Capture)



Transformation: Vom Kundenservice zum aktiven Vertriebskanal

Die Energie und Wasser Potsdam GmbH (EWP), eine Tochtergesellschaft der Stadtwerke Potsdam GmbH, hat ihren Kundenservice und Privatkundenvertrieb digitalisiert und automatisiert. Aus allen Geschäftsprozessen heraus können die Servicemitarbeiter jetzt auf die Kundenhistorie einfach und schnell zugreifen und über einen einheitlichen Kommunikationskanal Kundenanliegen mit hoher Transparenz bearbeiten.

Die Ausgangssituation

Hatten Kunden der Energie und Wasser Potsdam GmbH (EWP) ein Anliegen, so konnten sie dieses per Telefon, Mail, Kontaktformular, Website oder direkt vor Ort im Kundenzentrum kommunizieren. So weit so gut. Das Problem aber: Mangels einer digitalen und vernetzten ITK-Infrastruktur konnte EWP die Kundenanfragen aus den unterschiedlichen Kanälen nicht automatisch koordinieren, sondern musste sie zunächst voneinander getrennt manuell bearbeiten – wenn beispielsweise ein Kunde Telefon und zusätzlich auch Mail nutzte. Mails und Briefe wurden bei EWP sortiert und an Mitarbeiter verteilt, Briefe eingescannt – alles per Hand.

Referenz: „EWP“



Formulare wurden umständlich ausgedruckt, zeitaufwändig händisch ausgefüllt und per Fax verschickt. Die Servicemitarbeiter von EWP führten, hinsichtlich der Kundenanliegen, Strichlisten auf manuell erstellten Excel-Listen und werteten diese dann ohne weitere technische Hilfe aus. Ebenso wenig gab es Funktionspostfächer oder eine Vertreter-Regelung mit der Folge, dass Kundenfragen während der Abwesenheit eines Mitarbeiters schlichtweg unbeantwortet blieben. Informationen über den aktuellen Status einer Kundenanfrage? – Fehlanzeige. Diesen Zustand galt es schnellstmöglich zu ändern. Der Kundenservice musste dringend digitalisiert und automatisiert werden, um den steigenden Herausforderungen gewachsen zu sein. Schließlich warteten pro Jahr 51.000 Telefonate, 44.000 Mails, 35.000 Direkt- und 13.000 Briefkontakte auf eine schnelle und kompetente Antwort.

Die Lösung

„Wir haben eine Lösung gesucht, die alle Eingangskanäle über ein System bündelt sowie einen einheitlichen Ausgangskanal, um Kundenanfragen zu beantworten“, sagt Matthias Frank, IT-Projektmanager bei EWP. Fündig wurde das Potsdamer Energieunternehmen beim ITK-Systemhaus SNcom, das auf Basis des iAgent-Systems von Novomind ein schlüssiges Konzept vorlegte.

„Mit dieser Lösung sind wir über eine einzige Oberfläche auf allen Kanälen erreichbar“, sagt Matthias Frank. Außerdem profitiere man von einem modularen Aufbau, offenen Standardschnittstellen und Apps, um das System eigenständig anpassen zu können. „Was die Kommunikation angeht, ist alles dabei“, zeigt sich Frank wunschlos glücklich.

In der Tat läuft die komplette Kommunikation mit Kunden über das iAgent von Novomind. Darüber hinaus haben die Stadtwerke ein SAP-System im Einsatz (ERP und Abrechnung) sowie die CRM-Lösung EVI von Cursor Software.

SNcom hat eine Anbindung der Scan-/Druck-Lösung an das iAgent-System vorgenommen. Zudem verfügt iAgent über ein von SNcom individuell programmiertes Add-on (EVI-App), integriert in das CRM-System. Damit sieht der EWP-Servicemitarbeiter sofort die Kundenstammdaten. Schreibt der Kunde beispielsweise einen Brief, wird der per OCR ausgelesen, der Mitarbeiter öffnet ihn digital als gescanntes Dokument, kategorisiert ihn (z.B. Kündigung oder Adressänderung) und wird mittels Texterkennung darüber informiert, um welchen Kunden es sich handelt, was das Anliegen ist etc. Aus dem iAgent-System heraus wählt der Servicemitarbeiter das Medium (Brief, Mail etc.) und die vorbereiteten Textbausteine aus, um auf den Brief des Kunden zu reagieren und der Rest geht automatisiert an den Kunden.

Umsetzung:

Konzeption, Implementierung, spezifische Kundenanpassung und Schulung durch:

SNcom GmbH
Hanns-Martin-Schleyer Str. 5
41564 Kaarst

So profitiert EWP von der neuen Kundenservice-Lösung

Servicemitarbeiter:

- Schnelleres Suchen/Finden von Vorgängen
- Mehr Transparenz durch Verlaufs- und Journey-Funktion
- Tickets lassen sich aufgrund der automatischen Zuweisung im Akkord abarbeiten
- Funktionen wie z.B. Erinnerungen garantieren Zuverlässigkeit
- Schnellere Bearbeitung
- Einfaches Handling mit Textbausteinen

Management:

- Ganzheitliches Reporting aller Vertriebskanäle und Service-Einheiten
- Steuerung über Kennzahlen/Service-Level

Zentrales Contact Center

- Zusammenführung der Kundenanliegen aus allen Eingangskanälen und Beantwortung aus einem zentralen Contact Center mit einheitlicher Benutzeroberfläche.
- Die Lösung identifiziert und klassifiziert eingehende Anliegen nach Geschäftsvorfall und priorisiert eingehende Kundenanliegen auf Basis definierter Anforderungen je Geschäftsvorfall.
- Kundenanliegen werden skillbasiert und im Push-Verfahren an einen Sachbearbeiter geroutet.
- Es besteht die Möglichkeit zur vollständigen Automatisierung der Bearbeitung bei ausgewählten Geschäftsvorfällen wie SEPA-Mandatserteilungen.

Schnell und komfortabel

Für die EWP-Mitarbeiter bedeutet die Lösung eine komplett neue Art zu arbeiten. Jegliche Kommunikation wird an das CRM-System zurückgespielt, neue Daten sofort übernommen. Hohe Transparenz ist gewährleistet. Die Agenten sehen die letzte Interaktion mit dem Kunden, die komplette Kontakthistorie, welche Verträge und über welchen Kanal er Kontakt aufgenommen hat und das mit nur einem Klick aus dem novomind iAgent direkt in die Kundenakte. Die neue Lösung ist also deutlich schneller und komfortabler. Ferner ermöglicht die strukturierte Darstellung der Daten im iAgent für ausgewählte Prozesse eine Bearbeitung per RPA (Robotic Process Automation).

Kompetenter Support

Mit der Erstellung der Spezifikation, dem Projektmanagement, der Beratung und Schulung durch SNcom zeigt sich EWP sehr zufrieden. „SNcom war und ist immer ansprechbar und mit lösungsorientierten Ansätzen hilfsbereit, damit wir unsere Herausforderungen meistern können“, sagt EWP-Projektmanager Matthias Frank. Da es sich um ein komplett neues System handelt, war auch keine Migration erforderlich. Die Schulung der Mitarbeiter erfolgte schnell und effektiv. Die Servicemitarbeiter konnten nach rund zwei Stunden mit der Lösung arbeiten, für Administratoren stellte SNcom ein zweitägiges Support-Paket mit einem Mitarbeiter vor Ort zur Verfügung.

Planungssicher in die Zukunft

Künftig will EWP die Wissensbasis ausbauen, um die Standardautomatisierung des iAgent-Systems zu nutzen und um die Datengrundlage für das RPA-System zu optimieren. Darüber hinaus ist geplant, bestimmte Geschäftsprozesse für Mitarbeitende weiter zu verbessern, zum Beispiel durch vorgefertigter Antwortvorlagen.

Die EWP

Die Energie und Wasser Potsdam GmbH (EWP) ist ein Versorgungsunternehmen mit Sitz in Potsdam. Das Unternehmen ist eine 100%ige Tochtergesellschaft der Stadtwerke Potsdam GmbH und versorgt Kunden mit Strom, Gas, Wasser und Fernwärme. Zu den weiteren Dienstleistungen gehören die Bereiche Solar, Elektromobilität sowie Photovoltaik. Die EWP ist mit rund 92.000 Kunden und einem Jahresumsatz von 250 Millionen Euro der wichtigste Energieversorger der Stadt Potsdam und den umliegenden Gemeinden. Neben der Versorgung der Kunden mit Energie und Wasser engagiert sich die EWP auch für den Umweltschutz und die nachhaltige Entwicklung. Das Unternehmen setzt beispielsweise auf den Ausbau erneuerbarer Energien und die Förderung der Energieeffizienz bei ihren Kunden.