

Die WSW Energie & Wasser AG in Wuppertal hat das Beschwerdemanagement EnWG-konform in der CRM-Software EVI abgebildet. Das Tool unterstützt unternehmensweit die Bearbeitung von Beschwerden. Diese können kundenscharf erfasst, bearbeitet und detailliert ausgewertet werden. Die neu gewonnene Transparenz macht es den Wuppertalern möglich, schneller und zielgerichteter als zuvor auf Kundenanliegen und -kritik zu reagieren.

EnWG-konform und unternehmensweit:
CRM-Software unterstützt die Bearbeitung
von Beschwerden.



IT und Beschwerdemanagement

Transparenz ermöglicht stabile Kundenbeziehungen

Sprachgeschichtlich hat das Verb wuppen (bewältigen, schaffen) mit Wuppertal nichts zu tun. Doch nicht zuletzt wegen des teilweisen Gleichklangs passt es bestens zur Stadt mit der berühmten Schwebebahn. Als die WSW Wuppertaler Stadtwerke GmbH im Jahr 2011 eine Kampagne mit dem Ziel startete, Wuppertal durch die Förderung ausgewählter gemeinnütziger Projekte noch l(i)ebenswerter zu machen, wählten die Verantwortlichen den einleuchtenden Titel »Wir wuppen das«. Auch wenn die Kampagne gegenwärtig ruht – der Slogan lebt weiter, z. B. auf den Firmenfahrzeugen der WSW.

Dass die Wuppertaler ihr Wupp-Gelöbnis tatsächlich einlösen, zeigt beispielhaft, wie der Energiedienstleister das vom Gesetzgeber geforderte Beschwerdemanagement umgesetzt hat und wie er eigene Mitarbeiter mit Handicap unterstützt.

Grundlage für einen kontinuierlichen Verbesserungsprozess

Im Jahr 2009 starteten die WSW ein umfassendes Projekt zur Anpassung der Systeme und Prozesse an die neuen Energiemarktanforderungen. Dabei kam auch die Frage nach dem Verbleib der IT-Unterstützung für das Beschwerdemanagement auf die Tagesordnung. Bis dahin war es als einziger operativer Prozess in einer alten Version von SAP-CRM abgebildet. Statt die vorhandene Lösung auszubauen, entschieden sich die Verantwortlichen für eine schlankere Alternative: Das komplette Beschwerdemanagement sollte auf EVI übertragen werden, der anderen CRM-Applikation im Haus.

Das CRM-System der CURSOR Software AG, Gießen, wird bereits seit dem Jahr 1999 in Wuppertal genutzt, seit drei Jahren in der Java-basierten Version. EVI unterstützt die Mitarbeiter des Geschäftskundenvertriebs der WSW in den Bereichen Commodities und Energiedienstleistungen. Für beide Abteilungen stellt die CRM-Lösung das zentrale Arbeitsinstrument dar. Die Zufriedenheit mit der Applikation und der Unterstützung durch den Softwarepartner ist gleichermaßen groß – neben der Flexibilität der Lösung ein weiterer

Grund für den Prozesstransfer. Der Privat- und Gewerbekundenvertrieb soll künftig ebenfalls verstärkt damit arbeiten. Im Endausbau werden rd. 200 WSW-Mitarbeiter die CRM-Lösung von CURSOR nutzen.

Als neue Benutzergruppe gehören seit April 2011 die im Marketing antätigen Mitarbeiter für das Beschwerdemanagement dazu. Seitdem wurden kontinuierlich weitere Verbesserungen an den Prozessen vorgenommen und bis Ende November 2012 schließlich auch die gesetzlichen Anforderungen gemäß EnWG § 111a abgebildet. Damit erfüllt die Lösung für Beschwerdemanagement der WSW sämtliche neuen rechtlichen Anforderungen. Dass bei der Implementierung nichts dem Zufall überlassen wurde, verwundert nicht – denn für die Wuppertaler hat das Thema große Bedeutung.

Die WSW verstehen unter Beschwerdemanagement die Gesamtheit aller systematischen Maßnahmen zur Kundenzufriedenheit. Es soll darüber hinaus der Stabilisierung von Kundenbeziehungen dienen und Grundlage für den kontinuierlichen Verbesserungsprozess von Produkten

Barrierefreier CRM-Arbeitsplatz

Bei den Wuppertaler Stadtwerken arbeitet im Beschwerdemanagement eine Mitarbeiterin, die vor einigen Jahren aufgrund einer Krankheit erblindete. Für den Arbeitgeber WSW hat die Integration von schwerbehinderten Menschen eine hohe Priorität. Hierzu gehören die Umgestaltung und die Optimierung von Arbeitsplätzen, was in enger Zusammenarbeit mit der Fürsorgestelle der Stadt Wuppertal praktiziert wird. Als Mitarbeiterin der Beschwerdehotline kann sie ihre Aufgaben somit nach wie vor vollständig erledigen.

Wie funktioniert das? Der Arbeitsplatz besteht aus einem üblichen PC mit Tastatur und Headset. Vor der Tastatur befindet sich zusätzlich eine Braille-Zeile, die von einer Spezialsoftware der Baum Retec AG gesteuert wird. Diese liest die Informationen von ausgewählten Dokumenten und Textfeldern per Grafikkarte aus und erzeugt den entsprechenden Text in Blindenschrift, den die Mitarbeiterin mit ihren Fingern lesen kann. Alternativ kann sie sich Texte von der Software auch vorlesen lassen. Die Seiten der CRM-Lösung müssen tabellenförmig aufgebaut sein, damit sie sich orientieren und im System bewegen kann. Die Navigation ermöglicht ein Schieberegler auf der Braille-Zeile.

In der Vergangenheit erfasste die blinde WSW-Mitarbeiterin eingehende Beschwerden in Excel. Durch den Umzug des Beschwerdemanagements auf EVI musste auch ihr Arbeitsplatz umgerüstet werden. Das war möglich, da die CRM-Software von CURSOR komplett tastaturbedienbar ist. »Für uns war klar, dass wir ihren Arbeitsplatz anpassen«, betont *Thomas Wahle*, der auch diesen Part des CRM-Projekts koordinierte. »Anstrengend, aber hoch spannend« sei das gewesen. Der Einsatz hat sich jedenfalls gelohnt. Wie die Mitarbeiterin ihr Handicap kompensiert und komplexe Arbeiten am PC erledigt, lässt jeden Sehenden staunen. CURSOR hat das Projekt unterstützt. Bei den Wuppertaler Stadtwerken befindet sich nun der erste und bislang einzige barrierefreie EVI-Arbeitsplatz für Blinde in Deutschland.

und Services sein. Aber auch nach innen handeln die WSW beispielhaft. Für eine erblindete Mitarbeiterin wurde ein barrierefreier EVI-Arbeitsplatz eingerichtet (siehe Tafel).

Systemunterstützung vom ersten bis zum letzten Prozessschritt

Wie funktionieren die Beschwerdemanagementprozesse in der Praxis? »Bei den Mitarbeitern im Kundencenter ist SAP-CIC die Arbeitsoberfläche, EVI ist unterhalb davon angesiedelt«, erläutert *Thomas Wahle*, IT-Koordinator und CRM-Projektverantwortlicher der WSW: »Wenn eine Beschwerde eingeht, ruft der Mitarbeiter den Kunden im CIC auf. Im oberen Teil der Maske befindet sich der Beschwerdebutton mit einem Präfix, das im Normalfall grün leuchtet. Grün bedeutet, es liegt aktuell keine Beschwerde vor. Durch Anklicken dieses Buttons wird EVI aufgerufen, wo eine mögliche Beschwerde erfasst und bearbeitet werden kann. Die Grunddaten zum Kunden werden mit dem Öffnen automatisch aus IS-U übernommen. Der Mitarbeiter schreibt dann den Text zur Beschwerde in das dafür vorgesehene Feld und wählt den Beschwerdegrund aus. Wenn der Servicemitarbeiter EVI wieder schließt, ist der Vorfall für ihn zunächst erledigt. Das Präfix auf dem CIC-Button ist nun rot, was bedeutet: Beschwerde anhängig und in Bearbeitung. Der Vorgang landet zunächst im Marketing beim Beschwerdemanagement. Dort wird geprüft, ob die Angaben vollständig sind, der richtige Beschwerdegrund ausgewählt ist und ob es sich im Sinne von EnWG § 111a um eine Verbraucherbeschwerde handelt. Nach der Freigabe startet im Hintergrund unmittelbar die Bearbeitung. Abhängig vom Beschwerdegrund wird der Vorgang automatisch per E-Mail an jeweils dafür zuständige Mitarbeiter weitergeleitet. Die Beschwerde wird in der Folge außerhalb von EVI im Unternehmen bearbeitet. Innerhalb von spätestens fünf Tagen muss eine Lösung erarbeitet werden, die dann über Outlook an EVI zurückgespielt wird. Aus EVI heraus kann dann das Antwortschreiben an den Kunden erstellt werden. Handelt es sich um eine Verbraucherbeschwerde im



Thomas Wahle und Claudia Fischer sind mit der neuen Lösung für das Beschwerdemanagement bei den Wuppertaler Stadtwerken zufrieden: »Wir können viel schneller und zielgerichteter auf Kundenanliegen und -kritik reagieren«

Sinne von EnWG § 111a, ist bei diesem Vorgang immer vor dem Antwortversand das Marketing nochmals involviert. Nach dem Versand des Lösungsbescheids wird der Vorgang in EVI auf erledigt gesetzt. Die Farbe des Präfix im CIC-Button springt auf Gelb um, was bedeutet: Beschwerde erledigt. Sollte sich eine Anschlussbeschwerde ergeben, würde der Prozess in gleicher Weise von neuem starten.«

Beschwerden erfassen, bearbeiten und auswerten

Auf diese Weise werden bei der WSW sämtliche Beschwerden des Energie- und Wasservertriebs sowie aus dem Bereich der WSW Netz GmbH bearbeitet. Beschwerden aus dem Kundencenter Netze sind extra gekennzeichnet. Da ausschließlich die Mitarbeiter des Fachbereichs Marketing Beschwerden aus Vertrieb und Netz sehen können, ist die Pflicht des informatorischen Unbündlings erfüllt. *Claudia Fischer*, die bei den WSW für Unternehmensstrategie und Produktmarketing zuständig ist und auch die Verantwortung für das Beschwerdemanagement trägt, ist von der neuen Lösung begeistert: »Das System erleichtert uns die Arbeit, weil vorkonfigurierte Workflows die Prozesse steuern. Wir können Beschwerden kundenscharf erfassen, automatisiert bearbeiten und standardisiert auswerten. Diese neu

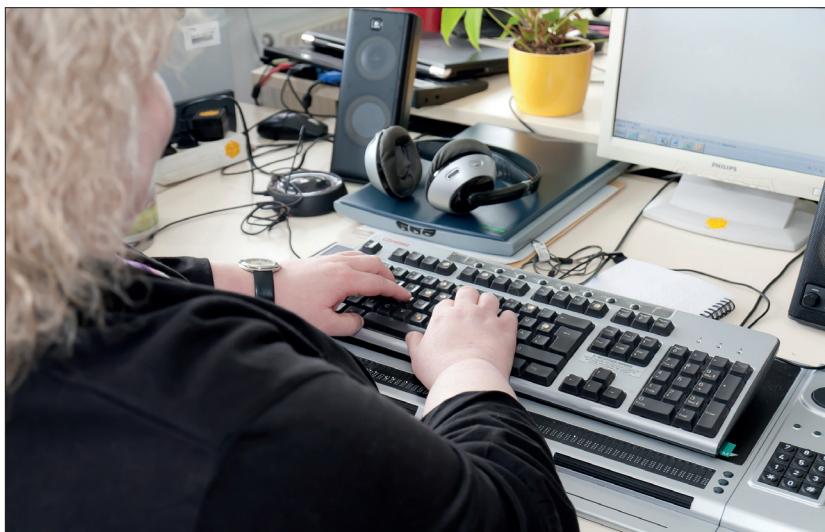
gewonnene Transparenz macht es uns möglich, viel schneller und zielgerichteter auf Kundenanliegen und -kritik zu reagieren.«

In der Praxis funktioniere das schon hervorragend, so *C. Fischer*: »Anfang dieses Jahres gab es einen deutlichen Anstieg an Kundenanliegen, die lange in Telefonwarteschleifen steckten oder wiederholt anrufen mussten. Diesen Engpass konnten wir durch die in EVI hinterlegte Auswertung schnell identifizieren und zielgerichtet lösen. Schon nach einem Monat konnten wir in der Analyseübersicht sehen, dass die Kurve der Beschwerden über lange Telefonwartezeiten steil gefallen war.«

Rund 400 Resonanzen verzeichnen die WSW durchschnittlich im Monat. Typische Auslöser seien beispielsweise Kundenservicethemen. Oft gebe es Nachfragen wegen Unklarheiten bei der Rechnung, vor allem wenn zuvor der Verbrauch geschätzt werden musste, weil der Kunde bei der Ablesung nicht erreichbar war, erläutert *C. Fischer*. »Beschwerden im Sinne des EnWG § 111a, also Verbraucherbeschwerden, haben wir jährlich rd. 800.«

»Wir werden nochmals einen ganzen Tacken besser«

Die ersten Erfahrungen mit dem neuen Werkzeug ließen eine deutliche Arbeitserleichterung erkennen,



Blindengerecht ausgestatteter Arbeitsplatz im Beschwerdemanagement der Wuppertaler Stadtwerke

resümiert die WSW-Marketingmanagerin. »Die Mitarbeiter bewegen sich in einem strukturierten Prozess, d. h., sie werden geführt und erhalten an jeder Stelle die nötigen Hilfen. Automatische Wiedervorlagen und Eskalationsmechanismen sorgen dafür, dass kein Vorgang stecken bleibt oder vergessen wird. Die Historie eines jeden Falls wird detailliert und übersichtlich dokumentiert. Ich bin überzeugt, dass nicht nur die Qualität unserer Arbeit gewinnt, sondern dass wir mit zunehmender Routine im Umgang mit der Software auch das Tempo steigern werden. Alles in allem kann man sagen: Durch das neue Beschwerdemanagement werden wir in der Kundenbetreuung nochmals einen ganzen Tacken besser.«

Beschwerden müssen sehr ernst genommen werden, so *C. Fischer*. »Ein unzufriedener Kunde ist potenziell ein stark negativer Multiplikator. Wenn man ihn in einer kritischen Situation jedoch ernst nimmt und Probleme konstruktiv ausräumt, stärkt das die Bindung und erhöht deutlich die Wahrscheinlichkeit, dass er langfristig gehalten werden kann.«

Th. Wahle betont den Vorteil der ganzheitlichen Kundensicht in EVI: »Jetzt haben wir ein System mit allen Informationen zum Geschäftspartner. Damit können wir Zusammenhänge noch besser transparent machen und zusätzliche Informationen für Vertriebszwecke nutzen, indem wir beispielsweise Kampagnen nach gewissen Kriterien steuern.«

Vertriebstochter soll ebenfalls integriert werden

Ganz abgeschlossen ist das Projekt Beschwerdemanagement bei den WSW noch nicht. Alle Sparten der WSW Energie & Wasser AG sowie der WSW Netz sind bislang in das neue Beschwerdemanagement eingebunden, noch nicht jedoch die WSW 3/4/5 Energie GmbH. Diese gemeinsam mit dem strategischen Partner GDF Suez Energie Deutschland AG gegründete Vertriebstochter bietet Mittelstandskunden in Nordrhein-Westfalen Strom, Gas und Effizienzdienstleistungen wie Contracting an. Auch WSW 3/4/5 Energie soll in das zentrale WSW-Beschwerdemanagement integriert werden. Die Vertriebstochter betreibt eine eigene EVI-Installation, die Anbindung wird daher wegen der notwendigen systemübergreifenden Schnittstellen etwas komplexer. *Th. Wahle* will diesen Schritt nicht überstürzen: »Zunächst soll sich die bislang realisierte Lösung konsolidieren.« Ob früher oder später – WSW und CURSOR werden auch dieses Projekt wuppen.

(41822)

Gerhard Großjohann, Steinhagen.

grossjohann@etamedia.de

www.wsw-online.de

www.cursor.de