SPECIAL

Cursor Software 3/131

Kundenwechsel-management im Griff

Die ovag Energie AG hat das Kundenwechselmanagement im Griff. Ein Workflow im CRM-System sorgt dafür, dass die täglich bis zu 100 Ein- und Auszüge im Versorgungsgebiet vom Servicecenter problemlos bewältigt werden können.

Mehr als fünf Millionen Haushalte wechseln jedes Jahr in Deutschland ihre Wohnung. Jeder Ein- und Auszug löst auch bei Energieversorgern Verwaltungs- und Kommunikationsvorgänge aus, die im heute entflochtenen Markt alles andere als trivial sind. Die Ovag Energie AG in Friedberg beispielsweise, die circa 200 000 Kunden mit Strom versorgt, muss jährlich rund 20 000 Kundenwechsel bewältigen. Es geht also um einen Massenprozess, der nach Standardisierung und Automatisierung verlangt.

Der oberhessische Energiedienstleister ist bekannt für guten Kundenservice und wurde dafür sogar schon ausgezeichnet. Zur IT-seitigen Unterstützung seiner Vertriebs- und Kundenprozesse baut das Unternehmen seit 2003 auf die CRM-Branchenlösung EVI der Cursor Software AG aus Gießen. Parallel zur Inbetriebnahme der neuen Java-basierten Produktgeneration EVI Jet wurde 2007 auch ein Workflow implementiert, der die Vorgänge bei Ein- und Auszügen unterstützt. Sein Name: Kundenwechsel.

„Gemäß GPKE-Vorgaben ist der Ein- und Auszug eines Kunden ein komplexer Prozess mit elektronischer Kommunikation zwischen Lieferant und Netzbetreiber“, erläutert Dipl.-Betriebsw. Andreas Zinn, der bei der ovag in der Abteilung Steuerung und Koordination unter anderem für die Administration des CRM-Systems zuständig ist. „Um die Abläufe für unsere Mitarbeiter im Servicecenter möglichst einfach zu gestalten, haben wir gemeinsam mit Cursor eine spezielle Benutzeroberfläche entwickelt. Darin werden alle Daten und Informationen zusammengefasst, die beim Aus- und Einzug relevant sind: Kundendaten, Vertragsdaten, datierte Zählerstände und die letzten Aktivitäten beispielsweise.

Andreas Zinn, ovag Energie AG: „Der Workflow Kundenwechsel ermöglicht ein effizientes Wechselmanagement.“

Einfacher Workflow mit großer Wirkung

Bei Anruf des Kunden können diese Daten – der betroffenen technischen Anlage eindeutig zugeordnet und dadurch sofort auffindbar – unmittelbar aufgerufen werden. Die Lösung stellt aber nicht nur Informationen bereit, sondern bietet auch die Möglichkeit, Daten direkt in dieser Maske einzugeben, beispielsweise die neue Adresse zur weiteren Belieferung. Fehlen relevante Angaben für die weitere Fallbearbeitung, wird der Vorgang ans Backoffice geleitet, wo die Daten ergänzt werden. Sobald der Datensatz komplett ist, leitet der Mitarbeiter ihn quasi per Knopfdruck ans Abrechnungssystem SAP IS-U weiter, das die elektronische Kommunikation mit den betroffenen Marktakteuren in der Regel ohne weiteren Eingriff des Mitarbeiters anstößt und abwickelt.

Ein kleiner Workflow mit großer Wirkung: „Er ermöglicht ein effizientes Wechselmanagement“, bestätigt Andreas Zinn. „Wenn man manuell all die Informationen zusammentragen, ihre Vollständigkeit prüfen und letzte Aktivitäten recherchieren müsste, wäre das sehr mühsam. So aber kann ein komplexer Vorgang im Servicecenter in einem Schritt in einer Maske bearbeitet werden – standardisiert, schnell und fallabschließend.“

Diese professionelle und rationelle Arbeitsweise wirkt sich für die ovag im zunehmenden Wettbewerb um Kunden doppelt positiv aus. Sie verkörpert und garantiert nicht nur Prozess- und Kosteneffizienz. Auch der aus- und einziehende Kunde muss beim Kontakt mit dem Versorger nicht lange warten, sondern wird unmittelbar kompetent bedient. Vielleicht ist genau dies das Zünglein an der Waage, das über seine Treue entscheidet.

i *www.cursor.de*