



ANWENDERBERICHT DER STADTWERKE EMDEN

Die Prozesse zwischen Kunden und Service optimieren

Wie die Stadtwerke Emden CS.KSP
zu einem kleinen CRM-System ausgebaut haben

Mehr Nähe zum Kunden

Die Stadtwerke Emden GmbH haben erfolgreich die weiterentwickelte Version der Kundenserviceprozesse CS.KSP_Kundenserviceprozesse eingeführt. Gerade implementieren sie Erweiterungen, durch die der Funktionsbaustein der Plattform Schleupen.CS fast zu einem CRM-System ausgebaut wird. Sie steigern nicht nur die Effizienz im Service, sondern unterstützen auch ihren Vertrieb durch Kundensegmentierung und maßgeschneiderte Empfehlungen. Mit ihrem Input aus der Praxis unterstützen sie die Weiterentwicklung von CS.KSP.

ARBEITEN AUF EINER OBERFLÄCHE

Bis jetzt hat die Stadtwerke Emden GmbH ihr Kontakt- und Beschwerdemanagement mit der Plattform Schleupen.CS und dem Funktionsbaustein CS.FO abgewickelt. Da Microsoft das CS.FO zugrundeliegende Framework Silverlight abgekündigt hat, war die Schleupen SE gezwungen, den Funktionsbaustein CS.FO ebenfalls abzukündigen. Aus diesem Grund haben die Stadtwerke eine Nachfolgelösung gesucht. Ihnen war nicht nur eine effiziente Lösung für ihre Kundenserviceprozesse wichtig, sondern auch ein gesetzeskonformer Ersatz für das Beschwerdemanagement. Die Wahl fiel wieder auf einen Funktionsbaustein der Plattform Schleupen.CS, nämlich das moderne CS.KSP.

CS.KSP wurde entwickelt, um die Massenprozesse der Auskunft, Stammdaten-, Abrechnung- und Vertragsdatenpflege über die Plattform Schleupen.CS zentral abzuwickeln und die Prozesskomplexität für die Anwender deutlich zu reduzieren. Schon dieser Umstieg erleichtert den Mitarbeitenden im Kundenservicecenter die Arbeit, denn in der neueren Variante werden alle Prozesse unter einer einheitlichen Oberfläche bearbeitet. Da das System den Nutzer mit Workflows durch die einzelnen Prozesse leitet, hilft es, die Fehlerquote gering zu halten.

RPA-UNTERSTÜTZUNG FÜR VERTRIEBSPROZESSE

Es ging aber nicht allein um Vereinfachung der Arbeit, sondern die eigentliche Frage war: Wie lassen sich die Kundenservice- und Vertriebsprozesse effizienter gestalten? Lassen sich entsprechende Lösungen mit CS.KSP realisieren? Diese Fragen wurden in mehreren Teilprojekten mit „ja“ beantwortet, in denen Robotic

Process Automation (RPA) und Tools zur Datenanalyse zum Einsatz kommen. Der Softwareroboter unterstützt beim Transfer von Daten in und aus dem Analysetool und erstellt in CS.KSP automatisch Aufgaben für die Mitarbeitenden des Kundenservice auf Basis der Datenanalyse.

KUNDENSEGMENTIERUNG

Ein wichtiges Teilprojekt war die Integration einer Lösung zur Kundensegmentierung, die von einem Dienstleister stammt. Aus den vorhandenen Kundendaten werden Segmente gebildet und für jeden Kunden eine „next best action“ berechnet. Darunter sind Handlungsempfehlungen für die Mitarbeitenden im Kundenservice zu verstehen, die beim nächsten Kontakt mit einem Kunden greifen sollen. Nimmt der Kunde das nächste Mal Kontakt zum Service auf, kann der Mitarbeitende ihn darauf ansprechen. Ein Beispiel: Ein Kunde, der noch in der Grundversorgung ist, ruft an, um seine Bankverbindung zu ändern. Der Mitarbeitende findet bei den Kundendaten die „next best action“ und kann das Beratungsgespräch viel kundenorientierter führen, da er weiß, was der Kunde wünscht und kann ihm individuell zugeschnittene Angebote machen. So wird der Kontakt mit den Stadtwerken zum positiven Erlebnis, das den Kunden bindet.

ZIELGERICHTETE UPSELLING-AKTIONEN

Mit dem oben erwähnten Dienstleister für die Segmentierung werden aus den Daten im Abrechnungssystem Kundengruppen gefiltert, die konkrete Upselling-Angebote erhalten sollen. Ein Softwareroboter erstellt daraus Aufgaben für die Berater, die dann gezielt die Kunden ansprechen. So kann beispielsweise die



Kundenrückgewinnung effizient gesteuert werden. Sogar für das Problem, aus dem System heraus nicht einfach die entsprechenden Serienbriefe drucken zu können, wurde eine Lösung gefunden. Schreiben können nun in Microsoft Word generiert und im System hinterlegt werden.

Auf diese Weise ist es gelungen, CS.KSP immer CRM-ähnlicher zu machen. Eigentlich sind die Stadtwerke Emden mit einem regulatorisch motivierten Projekt gestartet. Am Ende ist daraus ein gestandenes Kontaktmanagement geworden. Stammdaten werden aktualisiert und verbessert sowie SEPA-Mandate eingeholt. Auch das Consent-Management soll noch in diesem Jahr optimiert werden. Denn wo es rechtlich möglich ist, sollen Kunden-Opt-ins übergreifend im Konzernverbund mit allen Tochterunternehmen genutzt werden.

WUNSCH FÜR DIE ZUKUNFT: ZENTRALISierter E-MAIL-VERKEHR UND ANBINDUNG DER TELEFONANLAGE

Was sich die Stadtwerke Emden noch wünschen, ist die Neuorganisation des E-Mail-Verkehrs. Die Mails sollten direkt in CS.KSP gelangen. Das System soll daraus Aufgaben für die Mitarbeitenden generieren. Der Vorteil dieses Vorgehens: Jeder Vorgang wäre sicher im System dokumentiert, einem Kunden zugeordnet und für die Mitarbeitenden im Kundenservice sichtbar. Die Einbindung der Telefonanlage würde die Arbeit ebenfalls erleichtern.

SCHNELL IN DER UMSETZUNG

Wenn man fragt, warum nicht gleich auf eines der bekannten CRM-Systeme umgestiegen wurde, ist die Antwort: „Zeit.“ Tatsächlich schauen sich die Emden gerade auf dem Markt um. Es war ihnen jedoch wichtig, schnell die vertriebsunterstützenden Prozesse auf die Schiene zu setzen und auch produktiv zu bekommen. Das ist ihnen mit diesem Vorgehen gelungen. Gestartet sind sie im April 2024, am Ende des Jahres war die Einführung abgeschlossen. Schon im November 2024 sollte nur noch in CS.KSP gearbeitet werden und das alte System stand nur noch für Notfälle zur Verfügung. Des Weiteren war das Projekt im Vergleich zur Einführung eines CRM-Systems sehr kosteneffizient.

INTERNES KNOW-HOW ALS ERFOLGSFAKTOR

Ein Projekt dieser Art setzt viel Know-how voraus. Mit einigem Stolz berichtet Carina Hanssen, Projektverantwortliche und Prozessmanagerin bei den Stadtwerken Emden, dass es sowohl ein tiefgehendes Verständnis für Schleupen.CS als auch für Prozessautomatisierung Inhouse gegeben hat. Die Stadtwerke haben nämlich schon vor längerer Zeit ein Prozessmanagement an der Schnittstelle von IT, Abrechnung und Kundenmanagement geschaffen. „Wenn man intern gut aufgestellt ist, kann man so ein Projekt erfolgreich aufsetzen. Wenn nicht, wird es wahrscheinlich langwierig und teuer“, so Hanssen. Für die Stadtwerke Emden war das Projekt jedoch die optimale Lösung. Dem kann sich auch Anna Weermann als gleichgestellte Projektverantwortliche aus dem Kundenservice nur anschließen. Ihre langjährige Erfahrung – sowohl im Umgang mit den Kunden als auch als Anwenderin der Plattform Schleupen.CS ist in das Projekt eingeflossen und hat wesentlich zum Erfolg beigetragen. An den Erfahrungen aus dem Projekt lassen die Stadtwerke Emden andere Nutzer der Plattform Schleupen.CS gerne teilhaben. ■



Über die Stadtwerke Emden

Das Versorgungsunternehmen betreut ein Volumen von 70.000 Verträgen in den Sparten Gas, Wasser sowie Wärme in den Markttrollen Vertrieb, Netz und grundzuständiger Messstellenbetreiber. Schleupen.CS wird nicht nur für die Abrechnung, sondern auch für die Finanzbuchhaltung genutzt. Seit dem Umstieg auf Schleupen.CS 2012 hat man sich ein tiefes Verständnis für die Plattform erarbeitet. Hervorragendes Prozessmanagement und exzellente Datenqualität machen die Stadtwerke zu einem Referenzkunden.

**SPRECHEN SIE UNS AN,
WENN SIE MEHR ZU DIESEM THEMA
WISSEN MÖCHTEN.**

Schleupen SE
Galmesweg 58
47445 Moers

Telefon: +49 (0) 2841 912 - 3500
E-Mail: vertrieb@schleupen.de
Web: schleupen.de