



„One face to the Customer“ durch KIS.Siebel.



Kunde

RWE Kundenservice GmbH

Branche

Energieversorger

Herausforderungen

- Hoher Wettbewerbsdruck durch die Liberalisierung und Internationalisierung des Marktes
- Verbesserung der Kundennähe
- Reduzierung der Abwanderungsraten
- Mangelnde Effizienz im Kundenservice durch veraltete Technologien

Ziele

- Detaillierte Anforderungsanalyse
- Realisierung der kompletten Kundensicht aller Sparten auf Basis von Standardsoftware
- Integration zum Billing-System
- Automatisierte Schnittstelle der Korrespondenz über Microsoft Word
- Definition und Implementierung von funktionalen Erweiterungen

RWE schafft Kundennähe und „One face to the Customer“ durch die Implementierung von KIS.Siebel. Wenn es um Fragen der Kundenabrechnung und -betreuung innerhalb des RWE Konzerns geht, ist die RWE Kundenservice GmbH erster Ansprechpartner. Sie ist der interne Dienstleister für die Kundenbetreuung der Regionalen Energiegesellschaften, RWE Rhein Ruhr AG und RWE Westfalen Weser Ems AG.

RWE ERKANNT FRÜHZEITIG DEN WANDEL IM ENERGIEMARKT.

Die RWE Westfalen-Weser-Ems AG ist eine Regionalgesellschaft unter dem Dach der RWE Energy mit Sitz in Dortmund. RWE Westfalen-Weser-Ems AG hat in ihrem Verkaufsgebiet 1,3 Millionen direkt belieferte Kunden.

Sie verfügt über ein Stromnetz mit einer Gesamtlänge von 78.000 Kilometern und einem Gasnetz von mehr als 20.000 km Länge. Das gut strukturierte Netz stellt die Versorgung für rund 5,5 Millionen Einwohner sicher.

Die RWE Rhein-Ruhr AG, mit Sitz in Essen liefert ihren ca. 1,9 Millionen direkt versorgten Kunden Strom, Gas, Wasser und damit verbundene Dienstleistungen aus einer Hand. Unter dem Dach der RWE Energy AG ist sie der größte regionale Energieversorger in Deutschland.

Knapp 7.000 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter bilden eine Mannschaft, die durch ihre regionale Verwurzelung und Präsenz für größtmögliche Kundennähe sorgt. Ihr Grundsatz „One face to the Customer“ steht dabei immer im Vordergrund. Die RWE Kundenservice GmbH hat die Aufgabe, direkt versorgte Kunden im Auftrag der RWE Rhein Ruhr AG und der RWE Westfalen Weser Ems AG in allen Servicebelangen zu betreuen.

Für die RWE Kundenservice GmbH ist es wichtig, eine Call Center Lösung zu besitzen,

welche eine optimale und möglichst „fallabschließende“ Bearbeitung einer Kundenanfrage sicherstellt.

Eine schnelle und reibungslose Bearbeitung der Kundenanliegen ist die Grundlage für den erstklassigen Service und damit den Erfolg der RWE Kundenservice GmbH. Hierbei sind sowohl Prozess- als auch Systemlaufzeiten ein bedeutender Faktor in der Implementierung der Call Center Lösung.

„Das System ist seit sechs Jahren produktiv, läuft sehr schnell und mit hoher Stabilität.“

Projektleiter K. Bauer, RWE Systems Applications GmbH.

DIE CHANCE ZUR MAXIMIERUNG DES KUNDENSERVICES.

Mit dem KundenInformationssystem Siebel (KIS.Siebel) verfügt die RWE Kundenservice GmbH über eine derartige Lösung. In KIS.Siebel sind ca. 3,3 Millionen Kunden mit ihren Verträgen, den Verbrauchstellen und allen untergeordneten Elementen abgebildet. Pro Tag werden mehr als Zehntausend Kundenanfragen in das System eingegeben und abgearbeitet.

Die ec4u expert consulting ag ist seit den Anfängen in das Projekt involviert und hat es in Anforderungsanalyse, Design, Implementierung, Test sowie in diversen Rollouts als technischer Partner und Siebel-



Kunde

RWE Kundenservice GmbH

Branche

Energieversorger

Nutzen

- Hochperformante Prozessbearbeitung
- Effizienter Call Center Betrieb
- Verfügbarkeit aller Informationen zu einem Kunden an zentraler Stelle
- Gute Kopplung zwischen Front- und Backoffice

Technologien

- Siebel Call Center Version 6.3
- SAP IS-U
- C4 - Advanced Communication
- Database: Oracle
- Hardware: AIX

Kompetenzträger begleitet.

Das System wird kontinuierlich durch Wartungsreleases technisch und fachlich auf dem neuesten Stand gehalten.

Aktuell erfährt das System eine Anbindung an die neue unternehmenseinheitliche Billing-Lösung „EBL“. EBL wird auf Basis von SAP IS- U 4.6.4 entwickelt.

KIS.Siebel ist eine Lösung sowohl für die Front- als auch Backoffice Mitarbeiter: Die Call Center Agenten erhalten telefonisch, per E-Mail, per Fax oder per Brief eine Kundenanfrage.

Diese Anfrage wird von den Agenten in eine Kategorie, einem sogenannten Vorgang, eingruppiert (Ablesung, Rechnungsanfrage, Beschwerdebearbeitung, etc.).

Zu diesen Vorgängen werden dann entsprechende Aktionen wie Zählerstandsablesung oder Entsperrung angelegt, um die Kundenanfrage zu bedienen. Andere Aktionen haben rein dokumentarischen Charakter oder lösen innerhalb des Systems automatisierte Prozesse aus (z.B. Außendienststeuerung). Somit ist KIS.Siebel eine Komplettlösung zur Betreuung von Kunden sämtlicher Energiesparten.

KIS.Siebel wird in der neuen Version bereits die Erfordernisse des EU-Unbundlings, d.h. die Trennung der Unternehmensbereiche Vertrieb und Netze, abbilden. Auch die Erbringung von Call Center-Dienstleistungen im Auftrag für andere Energieversorgungsunternehmen ist möglich.

Technisch ist das System sehr anspruchsvoll. Dies ist zum einem durch die starke Integration der Systemlandschaft mit mehreren Abrechnungssystemen,

Versorgungsmanagement, Schufa oder Vertriebspartnersystemen bedingt und zum Anderen durch die konsequente Ausrichtung auf einen optimalen Prozessablauf innerhalb des Systems.

Zur Umsetzung der fachlichen Anforderungen kam ein breites Spektrum an Siebel Standard-Technologien zum Einsatz. Hierbei konnte die ec 4u ihre am Markt führende technische Siebelkompetenz unter Beweis stellen.

Themenbereiche wie Konfiguration, Workflow, Skripting, COM-Anbindungen, EIM (Batch-Schnittstelle), virtuelle Business Components (Schnittstellen-Technologie) ließen das System zur heutigen Hochform auflaufen.

NEUE ENERGIE MIT KIS.SIEBEL

KIS.Siebel enthält alle relevanten Kundendaten, Verträge und Serviceanfragen über verschiedene Kommunikationswege (Email, Telefon, Fax und Brief) und erlaubt der RWE zuverlässig und kundennah zu agieren.

Des Weiteren enthält KIS.Siebel ein ausgefeiltes adhoc Reporting, um eine 360° Sicht auf die Prozesse und die Arbeit der Call Center zu ermöglichen. Die Daten für die verschiedensten Reports werden online aus dem System zusammengestellt und ausgewertet.

Der erzielte Zuwachs an Schnelligkeit, Effizienz sowie das hohe Engagement im Wettbewerb machen den Konzern zu einem international führenden Multi-Utility-Unternehmen.