

Elektrizitätswerke des Kantons Zürich (EKZ)

Performance Management mit SAP Contact Center. Zukunft gut geplant.

Unternehmen

- » Name: Elektrizitätswerke des Kantons Zürich (EKZ)
- » Standorte: Zürich, Limmattal, Oberland, Sihl, Weinland
- » Branche: Dienstleister
- » Produkte und Services: Energieversorgung und -anlagenbau
- » Umsatz: 787 Mio. Schweizer Franken (2009/10)
- » Mitarbeiter: 1500

Herausforderungen & Chancen

- » Abbildung eines Contact Centers mit möglichst geringem Aufwand und niedrigen Kosten
- » Integration von Telefonielösung und zusätzlichen Modulen

Ziele

- » Vereinfachen der Infrastruktur
- » Zusätzliche Services flexibel nutzen
- » Signifikant niedrigere Betriebskosten
- » Aufbau eines leistungsfähigen Contact Centers
- » Systemweites Monitoring und Reporting
- » Multimediarouting für Telefonate, Kurznachrichten (SMS), E-Mails

Lösungen und Services

- » SAP Customer Relationship Management
- » SAP Contact Center

Highlights der Implementierung

- » Vollständige Integration der SAP-Lösungen vereinfacht Installation, Wartung und Upgrade
- » Deutlicher Flexibilitätsgewinn bei der Kundenansprache (Bandansagen, Contact Center, Outbound-Kampagnen)

Entscheidung für SAP

- » Schnelle und einfache Implementierung neuer Services
- » Umfangreiche Funktionalitäten für die Multikanal-Kundenkommunikation
- » Offene Systemstandards ermöglichen technologische Integration der vorhandenen Kommunikationslösung
- » Zukunftssichere Lösung durch moderne IP-Technologie

Nutzen

- » Schnellere Rufannahme durch intelligente Rufverteilung
- » Flexible Personalplanung durch Integration von Homeoffice- & Softphone-Clients
- » Verbesserte Auswertung von Kontaktinformationen zur Vertriebsplanung
- » Eingehen auf steigendes Informationsbedürfnis der Kunden durch den liberalisierten Strommarkt
- » Skillbasierte Rufverteilung verkürzt Wartezeiten und vermeidet unnötige Weiterleitungen
- » Deutlich geringere Betriebskosten

Elektrizitätswerke des Kantons Zürich (EKZ)

More Power - Höher Kundenzufriedenheit und effizienteres Arbeiten für die Mitarbeiter im Contact-Center - dank dem SAP Contact Center trifft dies bei dem Energieversorger EKZ zu.

Zuverlässige Energieversorgung hört nicht an der Steckdose auf. Um im liberalisierten Strommarkt wettbewerbsfähig zu bleiben, sind ein hervorragendes Kundenmanagement und bester Service nötig. Beides realisiert der Schweizer Energiedienstleister EKZ mit Lösungen von SAP.

Die Elektrizitätswerke des Kantons Zürich (EKZ) setzen rund zehn Prozent der in der Schweiz benötigten elektrischen Energie ab. Damit gehören sie zu den größten Schweizer Energieversorgungsunternehmen. Insgesamt profitieren rund eine Million Menschen von einer sicheren, umweltgerechten Stromversorgung und der breiten Dienstleistungspalette. Darüber hinaus planen, erstellen und unterhalten die EKZ Eltop Installationen und Anlagen in den Bereichen Gebäudeautomation, Licht und Telekommunikation und bieten in 29 Fachgeschäften ein breites Sortiment an modernen, energieeffizienten Elektrogeräten an.

Seit dem Inkrafttreten des Stromversorgungsgesetzes (StromVG) am 1. Januar 2008 und der Verabschiedung der Stromversorgungsverordnung (StromVV) durch den Schweizer Bundesrat am 14. März 2008 steht das öffentlich-rechtliche Unternehmen vor einer neuen Herausforderung: der zweistufigen Marktöffnung und -liberalisierung. In einer ersten Phase können Kunden mit einem Jahresverbrauch von mehr als 100 Megawattstunden bereits seit 2009 ihren Energielieferanten frei wählen. Ab 2014 ist der Marktzugang für alle Kunden frei. Wie in den meisten europäischen Nachbarländern werden spätestens zu diesem Zeitpunkt viele Mitbewerber auf den Schweizer Energiemarkt drängen. Neben dem Preis entscheiden dann Flexibilität, Kundenorientierung und Service darüber, wer das Rennen um die Kunden macht.

Gut aufgestellt für die Zukunft

Die EKZ sehen sich in dieser Richtung bereits gut aufgestellt – bis vor Kurzem allerdings mit Einschränkungen. „Unsere CRM-IT- und Kommunikationsinfrastruktur war an den Rand ihrer Möglichkeiten gekommen“, sagt Gerhard Höchle, Leiter IT-Applikationen bei den EKZ. „Damit ließen sich die Anforderungen, die der Markt und unsere Kunden an uns stellen, nicht mehr oder nur sehr aufwendig umsetzen“, erklärt er. Ein Contact Center, das einen besseren Kundenservice und Impulse für den Vertrieb ermöglicht, war ebenfalls nicht zu einem vernünftigen Preis zu realisieren. „Dazu kam, dass wir verschiedene Lösungen unterschiedlicher Hersteller einsetzten. Das funktionierte zwar halbwegs gut, sorgte aber immer wieder auch für Schwierigkeiten“, sagt Höchle. Bei Softwareupdates einzelner Komponenten musste oft an Schnittstellen nachgebessert werden, die Verwaltung des Gesamtsystems wurde zunehmend schwieriger. „Deshalb wollten wir die Komplexität reduzieren“, so Höchle.

Einfach zu handhaben

Zur Kundendatenverwaltung hatten sich die EKZ bereits für die Anwendung SAP® Customer Relationship Management entschieden. Das geplante Contact Center und die Telefonie sollten nun ebenfalls auf eine gemeinsame Basis gestellt werden. „SAP Contact Center bot sich als Ideallösung an, gerade mit Blick auf die Zukunft“, sagt Bernd Schmid, CRM

Program Manager der EKZ. Die Kommunikationslösung auf Basis des Internet Protokolls (IP) bietet Unternehmen flexibel skalierbare Unternehmenstelefonie und ein leistungsfähiges Contact Center, das unter anderem auch Multikanalkommunikation ermöglicht.

Wichtig war vor allem, dass die neue Lösung möglichst ohne Eigenentwicklungen auskommen sollte. „SAP Contact Center bringt nahezu alle geforderten Funktionen als vorkonfigurierte Lösung mit“, erklärt Schmid. „Zudem ist die Software einfach zu handhaben. Das heißt, die Verantwortlichen im Contact Center können viele Einstellungen problemlos über die browserbasierte Oberfläche selbst vornehmen, ohne Hilfe der IT-Abteilung in Anspruch nehmen zu müssen.“

Durch die Integration von CRM und Contact Center verfügen die EKZ über ein gutes Instrument für den Kundenservice. Bei einem Anruf ermittelt die Lösung anhand der Rufnummer beispielsweise die zugehörigen Kundendaten. Auf dem Monitor des Contact-Center-Mitarbeitenden erscheinen alle relevanten Informationen – unnötige Rückfragen entfallen, Anruf- und Wartezeiten verkürzen sich.

Daneben wurden durch die integrierten Prozesse auch Wege verkürzt und potenzielle Fehlerquellen beseitigt. „Meldet ein Kunde beispielsweise einen Umzug, ändert der Agent die Stammdaten entsprechend. Damit initiiert er automatisch den Versand eines Schreibens an die Hausverwaltung der bisherigen Wohnung mit der Bitte, uns den Namen des Neueinzüglers mitzuteilen“, sagt Schmid.

Zudem bleibt kein Kundenkontakt undokumentiert. Jeder Briefwechsel, jede Rechnung,



jeder Kontakt ist im CRM hinterlegt und bei Bedarf sofort zugänglich. „Alles lässt sich nachvollziehen und über Kennzahlen auswerten“, sagt Gerhard Höchle. „Das heißt: Wir haben nicht nur umfangreichere Daten zur Verfügung, sondern können auch wesentlich spezifischere Auswertungen vornehmen und Verknüpfungen herstellen.“ Durch die Selektion verschiedener Marketingattribute lassen sich unter anderem Vertriebsangebote maßschneidern. Anfallende Daten aus dem Contact Center – die Zeit bis zur Gesprächsannahme, Anrufdauer, Thema, Lösungsquote und viele andere Informationen – zieht das Unternehmen zudem für sein Performance Management heran: In Verbindung mit Uhrzeit und Mitarbeitersituation lassen sich beispielsweise die Personalplanung besser steuern oder eine Informationskampagne für erklärungsbedürftige Produkte starten. Auch bei der Kommunikation per E-Mail erleichtert

die Kombination der Lösungen die Prozesse. Ein weiterer Vorteil von SAP Contact Center: Durch die Fähigkeit, die Produkte anderer Hersteller zu integrieren, ließ sich auch die bestehende Telefonielösung problemlos einbinden. „Die Integration dieser Altsysteme war eine zwingende Voraussetzung. SAP Contact Center hat dies bravourös gemeistert.“

Ein Ansprechpartner bei allen Fragen

Die integrierte Lösung von SAP bedeutet für die EKZ nicht nur eine problemlose Installation, sondern auch reibungslosen Service, etwa bei einem „SAP Contact Center bringt nahezu alle geforderten Funktionen als vorkonfigurierte Lösung mit. Zudem ist die Software einfach zu handhaben. Das heißt, die Verantwortlichen im Contact Center können viele Einstellungen problemlos über die browserbasierte Oberfläche selbst vornehmen, ohne Hilfe der IT-Abteilung in Anspruch nehmen zu müssen.“

Releasewechsel von SAP CRM. Wo bislang manuell nachgebessert werden musste, passen die Systeme nun standardmäßig zueinander. „Und wenn es wider Erwarten Handlungsbedarf gibt, haben wir einen einzigen Ansprechpartner, der sich um die Lösung kümmert“, sagt CRM Program Manager Bernd Schmid. Bei mehreren Lieferanten bestünde oft genug die Gefahr, zwischen den Verantwortlichkeiten „zerrieben“ zu werden. „Durch die integrierte Lösung gibt es diese Problematik nicht mehr“, so Schmid weiter.

Auch auf der Kostenseite rechnet sich die Umstellung. „Mit SAP nutzen wir eine integrierte Kundenservice- und Contact-Center-Lösung statt wie bisher einen Softwaremix von fünf verschiedenen Lieferanten. Dadurch sind wir deutlich flexibler und senken zudem unsere Betriebskosten“, sagt Gerhard Höchle von EKZ.



Mehr Service für Kunden

Die Kunden der EKZ profitieren vor allem beim Service von den vielfältigen Möglichkeiten von SAP Contact Center. So realisieren die EKZ damit ein eigenes Contact Center, in dem sich fast 40 Agenten um die unterschiedlichen Anliegen von Kunden und Interessenten kümmern, von der Störungsmeldung bis zur Energieberatung für Haushalte. Bestandskunden können telefonisch ihre Adressdaten ändern und Zählerstände durchgeben, beispielsweise bei einem Umzug. Speziell geschulte Mitarbeiter beraten zu Produkten und Tarifen.

Damit Anrufer schnell den richtigen Ansprechpartner finden, sind in SAP Contact Center intelligente Routingfunktionen hinterlegt. So landen Anrufe über bestimmte Telefonnummern direkt bei Mitarbeitern mit den entsprechenden Qualifikationen (Skills). Unnötige Verbindungen oder Warteschleifen entfallen dadurch.

Etwa 9.000 Anrufe nimmt das Team hier monatlich entgegen, dazu kommen 6.000 schriftliche Anfragen. „Neben der klassischen Telefonie können sich unsere Kunden auch per E-Mail, Brief oder Fax an uns wenden“, sagt Bernd Schmid. „Die Unterlagen werden, wenn nötig, digital aufbereitet und stehen den Contact-Center-Agenten auf einer einheitlichen Oberfläche zur Verfügung.“

In Zukunft ist geplant, das Contact-Center-Team noch stärker mit Telearbeitsplätzen zu unterstützen – die Technik von SAP Contact Center bringt dafür alle erforderlichen Voraussetzungen mit. Über das Datennetz können sich Mitarbeitende von zu Hause aus einwählen und stehen umgehend als zusätzliche Agenten bereit.

Solide Basis & Feintuning

Um Auslastung, Personalbedarf und Service Level besser zu koordinieren, bringt SAP Contact Center umfangreiche Analysefunktionen mit. Damit lässt sich eine Vielzahl von Werten aus dem Contact Center erfassen und aufbereiten. Die EKZ planen, mithilfe dieser Funktion in Zukunft auch das Kampagnenmanagement zu verstärken. „Von den gesammelten Informationen versprechen wir uns unter anderem Aufschluss über vertriebsstärkende Maßnahmen“, erklärt Bernd Schmid. „Das Reporting ist sehr umfangreich und liefert viele Detailinformationen – das kannten wir von unserer bisherigen Lösung nicht.“ „Mit SAP CRM und SAP Contact Center haben wir auf jeden Fall eine solide Basis geschaffen, auf die wir nun aufbauen können“, sagt Schmid. Das erste Ziel, Prozesse zu optimieren und eine einheitliche Grundlage für kommende Anforderungen zu schaffen, sei erreicht. Jetzt stünde das „Feintuning“ auf dem Programm. „Uns war vor allem wichtig, eine Rundumsicht auf unsere Kunden zu schaffen, damit wir ihre Bedürfnisse frühzeitig erkennen und entsprechende Lösungen anbieten können“, so Schmid weiter. „Das haben wir innerhalb kürzester Zeit erreicht.“

Frings Informatic Solutions GmbH

Hauptverwaltung Düsseldorf
Kleinhülsen 42
40721 Hilden

Tel. +49 (2103) 58 77 -110

E-Mail: kontakt@frings-informatic.de

www.frings-informatic.de