



HERAUSFORDERUNG

E.ON hatte diverse Herausforderungen zu meistern: Kundenanfragen sollten schneller beantwortet, die Bearbeitung von Rechnungskopien vereinfacht und ein Kunden-Online-Zugriff auf Rechnungen realisiert werden. Zudem galt es nach der Übernahme des Energiedienstleisters TXU, wichtige historische Informationen von 2 Millionen Neu-Kunden in E.ONs Geschäftssysteme zu integrieren.

LÖSUNG

E.ON implementierte Columbus, die Information Management Plattform von Macro 4, um den Zugriff auf Millionen von Kundendokumenten zu erleichtern. 6.000 Benutzer an sieben Standorten in Großbritannien haben nun einen einheitlichen Überblick über die Kundenkommunikation. Das führt zu einer schnelleren Beantwortung von Anfragen und einem verbesserten Service. Das System verwaltet die Daten von über 6 Millionen Kunden, bietet Online-Self-Service und vereinfacht die Erstellung von Rechnungskopien.



Macro 4 ist anders. Wie wir ist Macro 4 darauf bedacht, schnell Ergebnisse zu liefern. Macro 4 hat uns gut zugehört, unsere Vision geteilt und verfolgt eine Vorgehensweise, die auf Zusammenarbeit und nicht auf Vorgaben beruht.

Brendan Stafford,
Head of Retail IS, E.ON



CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT BELEBEN MIT MACRO 4

E.ON ist das weltweit größte Energieunternehmen in Investorenbesitz.

Im Kleinkunden-Segment ist E.ON ein führender britischer Energieversorger mit rund sechs Millionen Strom- und Gasabnehmern, darunter Privatkunden wie kleine Unternehmen. Jeden Tag stellt E.ON etwa 200.000 Rechnungen und Briefe an diese Kleinkunden.

E.ONs Strategie für das Customer Relationship Management (CRM) basiert auf dem Wunsch, seine Kunden als Individuen zu behandeln. Dies setzt voraus, dass die Mitarbeiter einen effektiven Zugang zu aktuellen Kundeninformationen haben und war ein wichtiger Grund für die ursprüngliche Implementierung von Columbus, der Information Management Lösung von Macro 4.

BUSINESS BENEFITS

VERBESSERTER KUNDEN-SERVICE

durch höhere Sofortlösungsrate

£600.000 JÄHRLICHE EINSPARUNGEN

bei Druck- und Versandkosten nach der Einführung von Online-Rechnungen

EFFIZIENZSTEIGERUNG

durch einfachere, effizientere Erstellung von Rechnungskopien

REIBUNGSLOSER ÜBERGANG

nach der Übernahme von TXU unter Beibehaltung hoher Servicestandards

DIE NOTWENDIGKEIT EINER UMFASSENDEN CRM-STRATEGIE:

E.ON hatte drei Herausforderungen in Bezug auf die Kundenkommunikation:

- Der Kundenservice hatte keinen direkten Zugriff auf Rechnungen, Marketing- oder kundenspezifische Informationen. Folglich konnte die Beantwortung telefonischer Anfragen langwierig und frustrierend sein. Gasrechnungen, die von einem separaten Abrechnungssystem erstellt wurden, erschwerten die Bearbeitung zusätzlich, da die Mitarbeiter zwei unterschiedliche Systeme nutzen mussten.
- Anfragen nach Rechnungskopien waren zeit- und arbeitsintensiv. Die Kopien mussten entweder aus den Rohdaten der Abrechnungssysteme oder von Hand neu erstellt werden.
- Erschwerend dazu wurden Rechnungsdaten aufgrund des riesigen Datenvolumens nur für wenige Monate auf den Mainframe-Systemen gespeichert.

Um diese Probleme zu lösen, beinhaltete E.ONs CRM-Strategie die Entwicklung einer Reihe neuer Kundensysteme. Eine der Schlüsselkomponenten ist ICE. Diese Call-Center-Anwendung bietet eine umfassende Rundumsicht auf jeden Kunden, einschließlich aller Produkte, die er in der Vergangenheit erworben hat.

Als Ergänzung zu ICE benötigte E.ON ein modernes Online-System für die Speicherung und den Abruf von Rechnungsinformationen. Außerdem wollte E.ON seinen Mitarbeitenden den Zugang zu einer breiten Palette von Standardschreiben verbessern.

Brendan Stafford, Head of Retail IS bei E.ON, kommentiert: "Es war offensichtlich, dass ein verbesserter Zugriff des Call-Centers auf Kundendokumente unsere Servicequalität verbessern und einen wichtigen Beitrag zu unserer CRM-Strategie leisten würde."

Gespräche mit Kunden von Macro 4 überzeugten E.ON davon, dass Columbus die erwarteten hohen Service Levels liefern und das System die großen Dokumentenvolumen bewältigen kann.



Wir entschieden uns für Macro 4, weil deren Vision mit unserer übereinstimmte. Columbus erfüllte mehr als unsere anfänglichen Erwartungen. Es wurde ein wichtiger Bestandteil unserer Self-Service-Lösung, die wir schnell bereitstellen konnten.

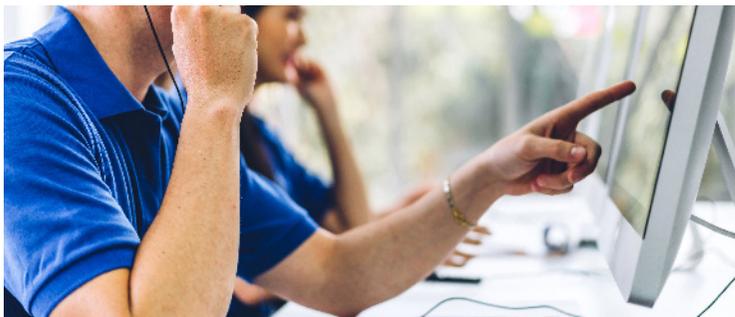
Brendan Stafford,
Head of Retail IS, E.ON



DER ANFÄNGLICHE NUTZEN

Columbus ermöglichte zunächst über 2.000 Call-Center- und Back-Office-Mitarbeitenden an drei Standorten den sofortigen Zugriff auf Millionen von Kundendokumenten. Dadurch konnten die Mitarbeiter Rechnungen und Dokumente von drei Millionen Kundenkonten auf einen Blick einsehen. Innerhalb von acht Monaten nach der Inbetriebnahme wurden über zwölf Millionen Dokumente gespeichert.

Der Druck von Rechnungskopien wurde vereinfacht. Mit einer einzigen Call-Center-Anweisung wird das Dokument heute automatisch an das Druckzentrum geschickt und von dort an den Kunden versandt. Die Einsparungen für E.ON sind beträchtlich: Etwa 20 Prozent der jährlich zehn Millionen Anrufe in den Call-Centern sind rechnungsbezogen. Die Dauer einer durchschnittlichen Rechnungsrückfrage konnte um etwa zehn Sekunden verkürzt werden und die Bearbeitung von Rechnungskopien bindet keine Ressourcen mehr. Dadurch wurde der Kundenservice verbessert, da mehr Anfragen schneller beantwortet werden – in der Regel bereits beim ersten Anruf.

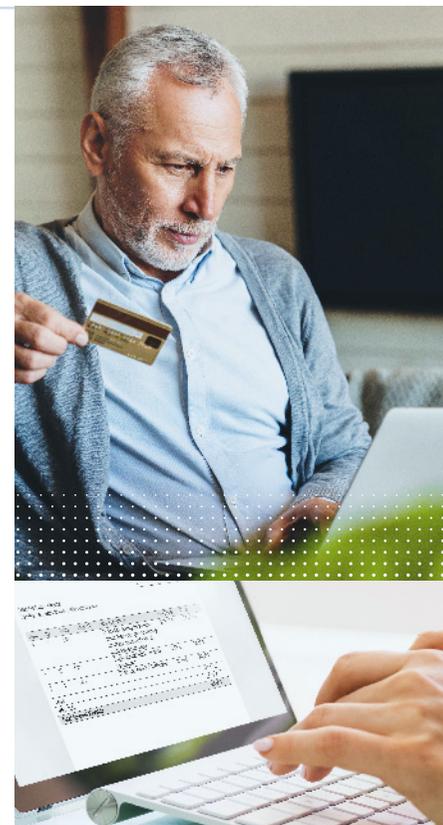


Brendan Stafford erläutert: "Columbus stellt sicher, dass unsere Mitarbeiter im Kundenservice leicht Zugang zu den wichtigen Informationen aus Kundenrechnungen und -briefen haben und unterstützt damit ein vollständiges Bild des einzelnen Kunden. Dies ist ein wichtiger Bestandteil eines guten Kundenbeziehungsmanagements."

DIE TXU-ÜBERNAHME

Mit der Übernahme von TXU Retail, einem großen Energiedienstleister in Großbritannien, kamen zwei Millionen neue Kunden hinzu. E.ONs Kleinkundengeschäft verdoppelte sich damit annähernd. Alle Systeme mussten sofort skaliert werden, um diese Arbeitslast zu bewältigen. Die Integration des gesamten Kundenstamms von TXU in die E.ON-Systeme stellte eine große Herausforderung dar. Mit Einstellung der Geschäftstätigkeit von TXU musste sichergestellt werden, dass alle Kunden weiterhin schnell und effektiv bedient werden konnten. Durch einen reibungslosen und einfachen Export von TXU-Abrechnungshistorie und wichtiger Kundenschreiben mit Hilfe von Columbus, gelang E.ON ein effektiver Übergang.

Columbus archiviert nun täglich 200.000 Rechnungen und Briefe, anstatt der ursprünglichen 100.000. Außerdem verfügt es über eine Datenbank mit fast doppelt so vielen Kundenhistorien. Heute unterstützt das System 6.000 Benutzer an sieben Standorten im Vereinigten Königreich. All dies wurde ohne Beeinträchtigung der Performance erreicht.



Als wir unsere Unternehmensgröße verdoppelten, stellte sich Columbus dieser Herausforderung. Es hilft uns weiterhin, unsere dokumentenbezogenen Geschäftsprozesse zu rationalisieren.

Brendan Stafford,
Head of Retail IS, E.ON



KUNDEN-SELF-SERVICE

E.ON entschied sich für Columbus, um einen noch größeren Mehrwert zu schaffen. Durch den Online-Zugang zu den Kontodaten entfällt das kostspielige Drucken und Versenden der monatlichen oder vierteljährlichen Rechnungen. E.ON integrierte Columbus in sein Self-Service-Webportal, führte Online-Kundenkonten ein und übermittelt Rechnungen jetzt auch elektronisch. Etwa zehn Prozent der E.ON-Privatkunden registrierten sich online, was zu einer Einsparung von über £ 600.000 jährlich allein an Druck- und Portokosten führte und die Umweltverträglichkeit von E.ON verbessert.

Für die Privatkunden, die nach wie vor postalische Rechnungen wünschen, konnte E.ON mit Columbus die Kosten für andere wichtige Prozesse senken. Früher wurden Rechnungen vor dem Versand zur Kontrolle ausgedruckt, was einen langwierigen Arbeitsablauf zur Folge hatte. Mit Columbus können die Mitarbeiter Rechnungen stattdessen in elektronischer Form prüfen, so dass nur die endgültige Version der Rechnung gedruckt wird. Damit reduziert E.ON Papierabfall und erzielt erhebliche Zeit- und Kosteneinsparungen.

AUSBLICK

Seit der ursprünglichen Einführung von Columbus ist E.ON stark gewachsen. Columbus wuchs mit dem Unternehmen mit - von drei Millionen Kunden auf über sechs Millionen - und weitere Expansionen stehen bevor.

Brendan Stafford fasst zusammen: "E.ON ist in einem hart umkämpften und sich ständig wandelnden Markt tätig. Deshalb müssen wir in der Lage sein, neue Systeme schnell zu implementieren. Leider neigen viele Anbieter zum "over-engineering", sodass Projekte zu lange dauern."

"Macro 4 war anders. Wie wir konzentrierten sie sich darauf, schnell Ergebnisse zu liefern. Sie hörten uns wirklich zu, teilten unsere Vision und verfolgten einen kooperativen Ansatz, anstatt uns etwas vorzuschreiben. Die Lösung war sehr schnell und einfach zu implementieren und erwies sich als zuverlässig und flexibel.

Seitdem erzielten wir mit derselben Technologie eine Reihe von "Quick Wins", die alle den Kundenservice verbesserten und unsere Geschäftsprozesse effektiver machten. Das System von Macro 4 entwickelte sich von einer "Punktlösung" zu einer strategischen. Es unterstützt Kernbereiche unseres Geschäfts in einem Maße, dass wir ohne das System nicht mehr auskommen."



DER NÄCHSTE SCHRITT

Erfahren Sie, wie andere Unternehmen die Lösungen von Macro 4 nutzen, um ihre Organisation zu transformieren <https://www.macro4.de/informationmaterial> oder kontaktieren Sie uns direkt.

www.macro4.com

Tel.: +49 89 6100970

E-Mail: market.de@macro4.com

Treten Sie mit uns in Verbindung.



Bitte kontaktieren Sie uns, um mehr zu erfahren:

USA Tel.: +1 973 526 3900 E-Mail: market.usa@macro4.com
 Europa Tel.: +49 89 6100970 E-Mail: market.de@macro4.com

Trademarks and registered trademarks: www.macro4.com/trademarks

© Copyright 2021 All Rights Reserved. Macro 4 Limited – a division of UNICOM Global