



**e.on**

Customer Case: **E.ON**

## **E.ON Service Plus GmbH realisiert virtuelles Multimedia-Contact-Center.**

Die E.ON Bayern AG hat 2006 begonnen, ihre Telekommunikations-Lösungen im Customer-Care-Bereich auf Voice over IP (VoIP) zu migrieren. Ziel ist ein virtuelles Multimedia-Contact-Center unter Einbindung aller Service-Standorte. Ende 2006 konnte das Contact Center am Standort Landshut mit der neuen Kundeninteraktions-Lösung in Betrieb gehen. Seither werden kontinuierlich weitere Standorte und Kanäle integriert.

### **Notwendige Schritte in die Zukunft**

Viele Veränderungen auf dem Energiemarkt und bei den technischen Entwicklungen sowie die damit einhergehenden neuen Anforderungen im Unternehmen führten zu der Überlegung, die Kommunikationslösungen für den Kundenservice grundlegend zu modernisieren. Die Lebenszyklen neuer Produkte werden immer kürzer. Kunden möchten überall und

**Welt**

jederzeit in Kontakt treten und nutzen dabei alle möglichen Kommunikationskanäle.

Seitens der E.ON Service Plus waren insbesondere die gewachsenen Strukturen und die Situation aufgrund diverser Unternehmensfusionen zu berücksichtigen. In der Ausgangssituation war Kommunikationstechnik verschiedener Hersteller an unterschiedlichen Standorten im Einsatz. Die Kommunikations- und Geschäftsprozesse im Bereich der Kommunikationstechnik, des Berichtswesens usw. konnten deshalb nicht ausreichend integriert werden.

Es lag auf der Hand, dass die E.ON Service Plus die Abläufe und Lösungen für den zeitgemäßen Umgang mit ihren Kunden modernisieren wollte. „Die neue Infrastruktur in unseren Call Centern bildet die Grundlage, um die gesamte Kundeninteraktion erheblich zu flexibilisieren und zu verbessern. Dazu gehören die Einbindung weiterer Kommunikationskanäle wie E-Mail und Fax, die Möglichkeit rund um die Uhr z.B. Zählerstände melden zu können sowie das hochmoderne Kommunikationsmanagement, mit dem auch alle unsere noch kommenden Anforderungen flexibel und sehr schnell zu realisieren sind“, freut sich Siegfried Wegner, Geschäftsführer der E.ON Service Plus GmbH. „Derzeit arbeiten bereits über 500 Contact-Center-Mitarbeiter an verteilten Standorten mit der von Tieto realisierten Lösung. Schrittweise wird die Anzahl der VoIP-Teilnehmer mit jedem weiteren Standort zunehmen“, ergänzt Richard Seemann, Koordination Standardkunden.

Technisch setzt die E.ON Service Plus auf eine moderne, zukunftsfähige All-In-One-Gesamtlösung. Die Hauptstichworte heißen VoIP (Voice over Internet Protocol) und Virtualisierung. Nach Abschluss des Projektes gibt es im Unternehmen nur noch ein Datennetz, über das auch sämtliche Kundeninteraktionen abgewickelt werden. Dadurch werden die Standorte noch stärker miteinander verschmolzen und die optimale und einheitliche Arbeit mit den verschiedenen Medien wie Telefon, E-Mail, Fax, Call-Back, Brief oder Self-Service sichergestellt. Schon heute werden die eingehenden Kundenanrufe standortübergreifend schneller an die wirklich gut passenden Stellen verteilt und dadurch kompetenter betreut.

## Eine zentrale Drehscheibe für die Kunden und ihre Anliegen

Nach einer Vorstudie in 2005 wurde eine EU-Ausschreibung durchgeführt. Insgesamt beteiligten sich 12 Unternehmen mit einem Angebot. Nach der Bewertung, technischen Workshops und den Verhandlungen entschied sich E.ON Bayern im April 2006 für die Anbieter Tieto (Generalunternehmer, Systemintegrator und Projektmanagement), Interactive Intelligence (Kommunikationssoftware) und Sympalog (Sprachportal-Lösung). Für die Bewertung galten Kriterien wie umfassende technische und fachliche Kenntnisse und Erfahrungen für das Kunden-Interaktionsmanagement, ein sehr gutes Preis-Leistungsverhältnis, die solide wirtschaftliche Sicherheit sowie ein umfassendes und zukunftsorientiertes Leistungsspektrum. Um eine langfristige und kompetente Partnerschaft zu gewährleisten, musste der Bieter außerdem verschiedene Betriebsmodelle unterstützen und ein professionelles Projektmanagement stellen können.

Michael Graben, Vice President und bei Tieto verantwortlich für das Geschäft mit Kundeninteraktions-Lösungen, zeigt sich begeistert: „Wir sind stolz, das hochmoderne virtuelle Multimedia-Contact-Center für E.ON Service Plus realisieren zu können und auf dem Weg dorthin die ersten Meilensteine erfolgreich gesetzt zu haben. Außerdem freuen wir uns speziell über E.ON Bayern als Kunden, da Tieto und E.ON bereits in Skandinavien eng zu Themen wie Self-Service, E-Billing usw. zusammenarbeiten.“

## Teamwork als unverzichtbare Grundlage

„Um eine termingerechte Abwicklung der ersten Projektschritte zu erreichen, war ein sehr professionelles und erfahrenes Projektmanagement erforderlich“, so Siegfried Wegner von E.ON Service Plus. „Außerdem sind verlässliche und kompetente Partner eine Grundvoraussetzung für das Gelingen, und alle müssen an einem Strang ziehen. Die



Unterstützung durch Tieto als Generalunternehmer hat sich hier absolut bewährt.“

Neben der einwandfreien Umsetzung der systemtechnischen Komponenten ist auf hohe Akzeptanz bei Mitarbeitern und Kunden zu achten. Sie müssen als relevante Partner des Gesamtprozesses gut mit in die Entwicklung eingebunden werden, um die nötige Akzeptanz zu bekommen. Bei den Mitarbeitern bedeutet das eine frühe und kontinuierliche Information, die insbesondere den Nutzen aufzeigt. „Auch die Kunden müssen gut informiert werden. Insbesondere muss aber analysiert werden, wie sich die Bearbeitungsschritte der Kunden für bestimmte Anliegen zusammensetzen und welche Motivationen und Strukturen es dabei gibt. Prinzipiell ist bei allen Maßnahmen auf einen ständigen Optimierungsprozess zu achten,“ rundet Herr Seemann das Bild ab.

## Das Unternehmen: E.ON Bayern

Die E.ON Bayern AG beliefert weit über 2 Millionen Kunden mit Strom, Erdgas und Wärme. Mit einem Umsatz von rund 3,3 Milliarden Euro zählt das Unternehmen zu den größten regionalen Energiedienstleistern in Deutschland. Knapp 3.600 Mitarbeiter sind derzeit bei E.ON Bayern beschäftigt. Sie arbeiten am Sitz des Unternehmens in Regensburg, den Regionalleitungen in Bayreuth, München, Regensburg und Würzburg, im Service Center in Landshut sowie 19 dezentralen Kundencentern. Dort sind rund 500 Mitarbeiter als mobile Einsatzkräfte nah am Kunden unterwegs. E.ON Bayern ist ein Tochterunternehmen der E.ON Energie AG in München, deren Muttergesellschaft die E.ON AG, Düsseldorf, ist. ●

„Die Unterstützung durch Tieto als Generalunternehmer hat sich absolut bewährt.“

– Siegfried Wegner E.ON Service Plus

## Vorteile der neuen Lösung

- Einführung von VoIP-Telefonie („Sanfte Migration“)
- Einheitliche software-basierte Telefonanlage und ACD mit allen notwendigen Contact-Center-Funktionen ohne komplexe Schnittstellen.
- Extrem schnelles Reagieren bei neuen Geschäfts- und Technikanforderungen Standortübergreifendes, einheitliches und zentrales Reporting.
- Service-Level-Monitoring für alle Medien und für Front- und Backoffice in Echtzeit.
- Standortübergreifende, effiziente und kontrollierbare Verteilung der Kontakte über alle Medien über eine zentrale Plattform (Virtuelles Contact Center).
- Einbindung eines professionellen Sprachdialogsystems für Voice Self-Services, von der klassischen Zählerstands- erfassung und Sprachvermittlung mittels Kundennummern- abfrage über die komfortable Kundenzufriedenheitsbefragung bis hin zur intelligenten Anrufannahme mit Rückruf- option im Kundenservice.
- Verbindung jeder Anfrage mit der am besten geeigneten Bearbeitungsstelle (Berater, Agent, Sprachsystem, ...)
- Zugriff von jeder Stelle auf die aktuellen Kunden- informationen in Echtzeit.
- Kontinuierliche aktive Versorgung der Mitarbeiter mit Arbeit, dadurch optimale Nutzung aller vorhandenen Ressourcen.
- Erheblich reduzierter Aufwand für Support und Administration durch eine Serverplattform.
- Integration mit den vorhandenen Systemen wie SAP, Personaleinsatzplanung und Dokumentenmanagement.



## **Tieto Digital Innovations** **Kunden übernehmen die Macht**

Wir entwickeln benutzerfreundliche, digitale Multichannel-Services für Endkunden. Unsere Lösungen ermöglichen Unternehmen das konsistente Kundenmanagement durch die nahtlose Verbindung zwischen verschiedenen Kanälen wie digitalen Services, dem persönlichen Kundenservice und Vertrieb. Wir verstärken die Synergien zwischen verschiedenen Branchen und beschleunigen die standardisierte Entwicklung und die Umsetzungsprozesse für Innovationen bei digitalen Services.

Financial Value Chain:

[www.tieto.com/fvc](http://www.tieto.com/fvc)

Future Office:

[www.tieto.com/fo](http://www.tieto.com/fo)

Digital Customership:

[www.tieto.com/dcs](http://www.tieto.com/dcs)

[contact-center@tieto.com](mailto:contact-center@tieto.com)

