

CS.IT: Professionelle Kundenbetreuung auch im Internet

Bei zunehmendem Wettbewerb gewinnt die Qualität der Kundenbetreuung zunehmend an Bedeutung. Denn die Servicequalität hat nicht nur einen direkten Einfluss auf die Kundenbindung, sondern auch auf die Kundengewinnung. Dabei hat sich das Internet als wichtiger Kommunikationskanal etabliert. Die Kunden erwarten auch hier ein professionelles Serviceangebot – unabhängig von Öffnungszeiten und bequem von zu Hause aus. Mit CS.IT_Internet Tools (CS.IT) bietet Schleupen hier ein leistungsstarkes Werkzeug, das die Internet-basierte Kundenbetreuung effizient unterstützt.

Mit CS.IT können Unternehmen in der Energie- und Wasserwirtschaft ihren Kunden auch im Internet ein vollständiges Kundenzentrum zur Verfügung stellen. Hier haben die Kunden Zugriff auf ihre individuellen Daten, können zahlreiche Transaktionen selbstständig vornehmen oder auch exklusive Mehrwertdienste nutzen. Dafür bietet CS.IT eine breite Palette an standardisierten Informations-, Service- und Transaktionsprozessen. Dazu gehören beispielsweise die Vertragsübersicht, die Verbrauchshistorie oder die Online-Rechnung. Daneben können die Kunden über das CS.IT-Kundenzentrum aber auch bequem von zu Hause aus ihre Bankverbindung ändern, Einzugsermächtigungen erteilen oder den Zählerstand melden. Auch eine Online-Tarifberatung steht zur Verfügung.

Dabei sind die CS.IT Prozesse einfach und selbst-erklärend gestaltet. Denn Kundenorientierung ist entscheidende Grundlage für die Akzeptanz und eine nachhaltige Nutzung durch den Kunden.

Dennoch soll CS.IT keinen Ersatz für die persönliche Betreuung bieten; insbesondere komplexe Sachverhalte erfordern weiterhin das persönliche Gespräch. CS.IT ergänzt hier den Kundenservice, indem es Alltagsprozesse in das Internet verlagert und sich die persönliche Beratung so auf die tatsächlich relevanten Themen konzentrieren kann.

Individuelle Prozessautomatisierung

Mit CS.IT können Prozesse auf unterschiedliche Arten verarbeitet werden. Dabei kann der Kunde direkt in die internen Prozessketten eingebunden werden. Auf diese Weise lassen sich die Kosten in der Kundenbetreuung nachhaltig senken. Die Erfahrung zeigt, dass es sinnvoll ist, zunächst mit der Integration einzelner Prozesse zu beginnen und anschließend weitere Prozesse Schritt für Schritt zu automatisieren. Welche Prozesse dabei manu-

ell, halb- oder vollautomatisch verarbeitet werden, ist individuell wählbar – auch nachträglich. Damit wächst CS.IT mit den Ansprüchen des Unternehmens und seiner Kunden und kann auch neue Zielstellungen abbilden.

Zuverlässige Integration und Datensicherheit

Die Prozessautomatisierung erfordert eine zuverlässige Integration in die vorhandenen Systeme. Zum Einen, um unautorisierte Zugriffe über das Internet auf interne Systeme zu unterbinden. Zum Anderen, um die Kostenvorteile einer automatisierten Prozesskette auch tatsächlich realisieren zu können.

Ebenfalls notwendig sind ein einfacher Betrieb und eine leichte Pflege des Online-Kundenzentrums. Die Kosteneinsparungen durch die Internet-gestützte Kundenbetreuung dürfen dabei nicht durch eine Steigerung der IT-Kosten aufgewogen werden.

Die Anforderungen an ein integriertes Online-Kundenzentrum sind also hoch. Schleupen setzt hier deswegen auf die Zusammenarbeit mit der ITC Internet-Trade-Center GmbH & Co. KG (ITC), die über langjährige Erfahrungen in der Realisierung professioneller Online-Kundenzentren verfügt.

Mit der Branchenlösung ITC PowerCommerce® bietet ITC eine bewährte Standardsoftware zur automatisierten Kundenbetreuung, die von zahlreichen Energiedienstleistern seit Jahren erfolgreich eingesetzt wird. Zu den Anwendern gehören Unternehmen wie die E.ON Thüringer Energie AG, die EN-ISO Strom AG/ENSO Erdgas GmbH, die MVV Energie AG oder die Trianel Energie.

Auf Basis dieser Branchenlösung haben Schleupen und ITC das Online-Kundenzentrum CS.IT_Internet Tools entwickelt. Damit steht Schleupen-Anwendern ein vollwertiges, ausgereiftes Online-Kundenzentrum zur Verfügung, das voll integriert mit Schleupen.CS zusammenarbeitet.

CS.IT unterstützt dabei konsequent offene und international etablierte Standards. Die Architektur basiert auf dem plattformunabhängigen SUN Java EE-Standard, der Datenaustausch erfolgt über XML und Web-Services. Die Oberflächen sind konform zu XHTML/CSS nach W3C gestaltet. Um das Kundenzentrum bedienen zu können, genügt ein beliebiger Web-Browser. Sondereinstellungen wie Java-Script oder ActiveX sind nicht erforderlich. ■