

# Kundenzufriedenheit gleich Servicequalität

Bei zunehmendem Wettbewerb gewinnt immer auch die Qualität der Kundenbetreuung an Bedeutung. Mit umfangreichen Investitionen in den Ausbau der klassischen Kundenbetreuung haben Energiedienstleister darauf bereits reagiert. Wie lässt sich die Servicequalität weiterhin sichern bzw. noch steigern?

Ein Blick auf zuvor liberalisierte Branchen zeigt, dass sich Servicequalität insbesondere durch professionelle Customer Self Services (Kundenselbstbedienung) effizient steigern und nachhaltig sichern lässt. Customer Self Service binden den Kunden direkt in die internen Prozessketten ein, senken damit unternehmensseitig Kosten in der Kundenbetreuung und bieten dem Kunden sogar zusätzlichen Komfort. Der Kunde kann seine individuellen Daten jederzeit bequem einsehen, exklusive Mehrwertdienste nutzen und zahlreiche Transaktionen selbstständig sogar von Zuhause vornehmen. Rund um die Uhr, unabhängig von Öffnungszeiten.

Vorteile also für Kunden und Unternehmen. Beispiele dafür sind etwa das Online-Banking/-Broking (Kreditwirtschaft) oder auch die Selbstverwaltung von Handy- oder DSL-Verträgen (TK-Branche).

## Customer Self Services

Um Kunden direkt in interne Prozessketten einzubinden, bieten sich verschiedene Kontaktkanäle an. Das Internet steht dabei an vorderster Stelle. Als fest etabliertes Kommunikationsmedium bietet es umfangreiche Möglichkeiten, um Customer Self Services bereitzustellen. Zahlreiche Routineprozesse lassen sich heute über das Internet vollständig automatisieren. Für Energiedienstleister sind dies beispielsweise die Zählerelbstablesung, die Erteilung von Bankeinzugsermächtigungen oder die Online-Rechnung. Internet Self Services lösen die persönliche Betreuung dabei nicht ab; insbesondere komplexe Sachverhalte erfordern weiterhin das persönliche Gespräch. Internet Self Services ergänzen den Kundenservice. Denn Kunden erwarten heute die Kommunikation auch über das Internet - und das in einer hohen Qualität!

Self-Services müssen einfach, selbsterklärend und zuverlässig funktionieren. Um sich nachhaltig „selbst zu bedienen“, muss der Kunde seinen persönlichen Komfortgewinn spüren. Monetäre Anreize sind dabei, und das zeigt die Praxis, gar nicht unbedingt notwendig.



## Integration und Datensicherheit

Unbedingt notwendig ist jedoch die gesicherte Integration in die vorhandenen Backendsysteme. Zum einen, um unautorisierte Zugriffe über das Internet auf interne Systeme zuverlässig und nachhaltig zu verhindern. Zum anderen, um die Kostenvorteile einer automatisierten Prozesskette auch unternehmensseitig realisieren zu können. Ebenfalls notwendig sind ein einfacher Betrieb und eine leichte Pflege der Self-Service-Plattform. Kosteneinsparungen in der Kundenbetreuung sollen schließlich nicht durch eine Steigerung der IT-Kosten neutralisiert - oder gar übertroffen werden.



## Kontakt:

Radeberger Str. 14, 01099 Dresden  
Telefon: +49 351 8021170  
Telefax: +49 351 8021171  
E-Mail: info@internet-trade-center.de  
www.internet-trade-center.de

## kVASy® eBilling powered by PowerCommerce

Die Anforderungen an eine Self-Service-Lösung sind also hoch. Das SIV.AG-Partnerunternehmen ITC Internet-Trade-Center GmbH & Co. KG (ITC) entwickelt seit 1999 Self-Service-Lösungen speziell für Energiedienstleister. Mit der Branchenlösung ITC PowerCommerce® bietet ITC eine professionelle Standardsoftware zur automatisierten Kundenbetreuung. Zahlreiche Energiedienstleister setzen dieses System seit vielen Jahren sehr erfolgreich ein, zum Beispiel:

- ENSO Strom AG, Dresden
- E.ON Thüringer Energie AG, Erfurt
- MVV Energie AG, Mannheim

Auf Basis dieser ITC Branchenlösung haben die SIV.AG und ITC das Customer-Self-Service-Modul kVASy® eBilling powered by PowerCommerce realisiert. Damit steht kVASy®-Anwendern ein vollwertiges Online-Kundenzentrum mit umfassenden Customer-Self-Services zur Verfügung.

## Customer Self Services (Auszug)

- Zählerstandmeldung
- Verbrauchsübersicht
- Änderung der Kontoverbindung
- Tarifberatung
- Neuvertragsabschluss
- Online-Rechnung
- Erteilung der Einzugsermächtigung
- Umzugsmeldung

Kunden werden mit dem kVASy® - Online-Kundenzentrum über das Internet professionell und umfassend betreut, und sie haben auch die Möglichkeit, zahlreiche Transaktionen online durchzuführen.

## Flexibilität der Prozessautomatisierung

Wie erfolgt die Verarbeitung von Online-Transaktionen? kVASy® eBilling powered by PowerCommerce unterstützt die ma-

nuelle, halb- und vollautomatische Transaktionsverarbeitung. Die Erfahrung zeigt, dass es sinnvoll sein kann, zunächst mit der Automatisierung einzelner Prozesse zu beginnen und weitere Prozesse Schritt für Schritt zu integrieren. kVASy® eBilling powered by PowerCommerce unterstützt dieses Vorgehensmodell. So lässt sich die Verarbeitung für jeden Prozess einzeln wählen. Welche Transaktionen wie verarbeitet werden, entscheidet jeder kVASy® - Anwender für sich selbst.

## Technologie und Investitionssicherheit

kVASy® eBilling powered by PowerCommerce unterstützt konsequent offene, 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 XHTML/CSS nach W3C. Kundenseitig genügt ein beliebiger Web-Browser; Sondereinstellungen wie Java-Script oder ActiveX sind nicht erforderlich.

kVASy® eBilling powered by PowerCommerce ist ein effizientes Instrument für den Wettbewerb - exklusiv für den Branchenstandard kVASy®.

(Marc Litim, ITC GmbH & Co. KG)

## Vorteile auf einen Blick

kVASy® eBilling powered by PowerCommerce unterstützt schnell und nachhaltig die Kundenbetreuung:

- Steigerung und Sicherung der Servicequalität
- Senkung der Kundenbetreuungskosten

Es bietet ein hohes Maß an Flexibilität:

- Individueller Leistungsumfang, beliebig erweiterbar

Basierend auf bewährter Standardsoftware:

- Sicher im Betrieb, einfach in der Pflege