

Referenzprojekt:

TEAG Thüringer Energie AG, Erfurt

www.TEAG.de

Die TEAG Thüringer Energie AG, Erfurt, erweitert und optimiert mit der branchenspezifischen Standardsoftware ITC-PowerCommerce^{Public} ihr Serviceangebot für Privat- und kleine Gewerbekunden um integrierte, personalisierte Serviceleistungen.



Die TEAG Thüringer Energie AG

Die TEAG Thüringer Energie AG (TEAG) ist das größte Energiedienstleistungsunternehmen im Freistaat Thüringen. Die TEAG entstand 1994 durch die Fusion der damaligen drei regionalen Energieversorgungsunternehmen ENAG, OTEV und SEAG. Mit etwa 1.330 Mitarbeitern beliefert die TEAG Privat- und Geschäftskunden, Industriebetriebe sowie Stadtwerke und regionale Versorger in Thüringen und Sachsen mit Energie.

Der TEAG-Kundenservice

Die TEAG erweitert und verbessert kontinuierlich ihren Kundenservice. Mit der Optimierung des 24/7-Kommunikationskanals zur Kundenbetreuung bietet die TEAG ihren Kunden, neben Kunden- und Callcentern zur persönlichen bzw. telefonischen Kommunikation, einen komfortablen, personalisierten und interaktiven Online-Service rund um die Uhr.

Der Mehrwert für TEAG-Kunden

Die TEAG stellt ihren Kunden einen persönlichen Bereich rund um die eigene Energieversorgung zur Verfügung. Neben zahlreichen Serviceleistungen wie der Verbrauchsprognose, der Rechnungserläuterung oder dem Installateursverzeichnis stehen den TEAG-Kunden umfangreiche Dienstleistungen exklusiv zur Verfügung.

Der TEAG-Kunde hat Einsicht in seine Verträge, Rechnungen, Verbrauchsstatistiken und kann ausgewählte Stammdaten, Kommunikations-, oder Bankverbindungsdaten ändern. Standardgeschäftsprozesse wie Anmeldung, Umzug, oder Zählerstandsmitteilung stehen ebenfalls personalisiert zur Verfügung. Zuverlässige Verbrauchsschätzungen ermitteln den Einfluss der Anschaffung zusätzlicher Elektrogeräte oder den Einzug weiterer Mitbewohner auf die zu erwartenden Energiekosten.

Der Nutzen für die Mitarbeiter

Die Verlagerung zahlreicher Routineaufgaben vom Kundenbetreuer hin zum Kunden führt insbesondere im Bereich margenschwacher Massenprodukte wie Strom zu erheblichen Prozesskosteneinsparungen, wie sie auch im Bankenbereich über SB-Terminals oder dem Online-Banking sehr erfolgreich realisiert werden. Die Eingaben der Kunden werden automatisch und bereits vorgeprüft den zuständigen Mitarbeitern übersichtlich bereitgestellt, ohne dass diese Daten erneut manuell eingegeben werden müssen. Die Mitarbeiter werden von Routineaufgaben befreit und haben mehr Zeit für anspruchsvolle Aufgaben und eine intensive, persönliche Kundenbetreuung.

Die Vorteile für das Unternehmen

Durch die Standardisierung der Kundenkommunikation werden zentrale Prozesse der Betreuung des Kunden automatisiert und optimiert. Damit profitiert die TEAG neben der kostengünstigen Erweiterung des Kundenservice von einer nachhaltigen Senkung der Kundenbetreuungskosten und einer Steigerung der Mitarbeiterzufriedenheit.

Die Branchenlösung: ITC-PowerCommerce^{Public}

Bereit gestellt werden die Online-Services durch die branchenspezifische Standardsoftware ITC-PowerCommerce^{Public}. ITC-PowerCommerce^{Public} ist innerhalb der ITC-PowerCommerce Produktreihe die Standardlösung zur internetgestützten Betreuung von Privat- und kleinen Gewerbekunden. Die Software wurde von ITC in Kooperation mit dem Fachverband für Energie-Marketing und -Anwendung (HEA) e.V. beim Verband der Elektrizitätswirtschaft (VDEW) e.V. und zahlreichen Energieversorgern entwickelt und befindet sich bei führenden Energieversorgern im Einsatz. Gemeinsam mit der Mercateo AG, München wurde die Standardsoftware ITC-PowerCommerce^{Public} in nur kurzer Zeit an die Anforderungen der TEAG angepasst und in das Abrechnungssystem SAP/IS-U integriert.

ITC Internet-Trade-Center GmbH & Co. KG

Radeberger Str. 14
D-01099 Dresden
Tel.: +49 (0) 3 51 / 8 02 11 70
Fax: +49 (0) 3 51 / 8 02 11 71
info@internet-trade-center.de
www.internet-trade-center.de

Steinsdorfstraße 10
D-80538 München
Tel.: +49 (0) 89 / 21 09 54 84