



Nahe am Kunden dank optimiertem Kundenservice



«Axon Ivy bietet eine flexible Plattform, mit der sich der Kundenservice schnell, effizient und zukunftssicher gestalten lässt - angepasst an Kundenbedürfnisse und die Anforderungen der Energiewende. So konnten wir das um 30 % gestiegene Anfragevolumen mit gleichbleibendem Personalbestand bewältigen.»

Marcel Oertel, Leiter Customer Operations, BKW Energie AG

Branche: Energie



Nahe am Kunden dank optimiertem Kundenservice

Ausgangslage

Wie sah die bisherige Situation aus?

Das Customer Service Center der [BKW Energie AG](#) bearbeitet mit 50 Mitarbeitern jährlich rund 300'000 Kundenanfragen, welche per Telefon, E-Mail oder Brief gestellt werden. Um den steigenden Anforderungen an einen reibungslosen Kundenservice gerecht zu werden, nutzt die BKW bereits seit Jahren die Kundencenter-Lösung «Phoenix», welche durch die CC Energie betrieben wurde und auf der Axon Ivy Process Automation Technologie basiert.

Die Omni-Channel-Lösung umfasst eine digital unterstützte End-to-End-Prozessierung mit einfachen, systemgeführten Prozessen, einer Anbindung der Telefonie, einer automatisierten Kategorisierung der eingehenden Anfragen, einer Realtime-Integration zum Kernsystem SAP und der Automatisierung des Output-Managements für alle Kundenbestätigungen.

Die eingesetzte Version war technisch überholt und musste aktualisiert werden. Zudem war es ein strategisches Ziel, die Lösung in den eigenen Betrieb zu übernehmen, um die Flexibilität und Eigenständigkeit zu stärken.

Kundennutzen

Was hat sich durch die Lösung verbessert?

Im Rahmen des Projekts wurde die Lösung «Phoenix» erfolgreich auf die neueste Version von Axon Ivy migriert und organisatorisch sowie IT-technisch in den operativen Betrieb der BKW integriert. Der Betrieb des Kundencenters konnte während und nach dem Umstieg reibungslos weitergeführt werden. Heute profitiert die BKW von einer stabilen, modernen und hochgradig skalierbaren Lösung, die den Kundenservice nachhaltig stärkt und Raum für Innovation bietet. Die BKW ist damit bestens gerüstet, um ihre Kundenprozesse effizient und zukunftsorientiert weiterzuentwickeln.

Täglicher Nutzen für die BKW:

- Digitale Unterstützung für eine breite Palette an Services: von einfachen Anfragen für Rechnungskopien über Stundungsbegehren bis zu anspruchsvollen Umzugsprozessen
- Flexibler Einsatz der Agenten dank standardisierten Prozessen
- Schnelle und einfache Schulung sowie Einarbeitung neuer Mitarbeitender («einfach wie bei Zalando»)
- Übersicht und Transparenz der laufenden und anstehenden Anfragen und Aufgaben
- Messbare Prozessperformance und internes Benchmarking
- Durchgängiges und konsistentes End-to-End-Reporting über alle Kanäle hinweg

Leistungen

Welche Leistungen haben wir erbracht?

Die Kundenservice-Lösung «Phoenix» wurde von FROX in Zusammenarbeit mit der BKW entwickelt. Das technische Upgrade der Automatisierungsplattform [Axon Ivy](#) und die Migration der Lösung wurden sehr effizient durchgeführt. Als langjähriger [Digitalisierungspartner](#) konnte FROX die BKW bei der Einführung der Lösung in den internen Betrieb in vielen Bereichen unterstützen.

Unsere Leistungen für die BKW:

- Upgrade der Axon Ivy Process Automation Plattform und Migration der Lösung «Phoenix»
- Installation und Konfiguration der Lösung im IT-Umfeld der BKW
- Unterstützung beim Aufbau Support und Application Management «Phoenix» bei BKW
- [Support](#) und Weiterentwicklung

Plattform und Technologien

- Axon Ivy