



Digitalisierung im Kundenservice Center



«Die neue Lösung bedeutet für uns einen Quantensprung in der Transparenz und Steuerung unseres Kundenservice. Die Qualität hat sich durch die geführten Prozesse stark verbessert und die Einfachheit der Bedienung erlaubt es auch neuen Mitarbeitenden sofort mandantenübergreifend und sehr effizient zu arbeiten. Mit FROX haben wir einen kundenorientierten, verlässlichen Digitalisierungspartner an unserer Seite, welcher uns mit grossem Engagement und Kompetenz auf unserer digitalen Reise unterstützt.»



Danny Reitamo, CCO, Mitglied der Geschäftsleitung, CC Energie SA

Branche: [Energie](#)

30 x

Schnellere
Einarbeitungszeit

100 %

End-2-End-Prozessieren
aller Inbounds

100 %

Transparenz in den
Geschäftsfällen

> 30 %

Höhere Produktivität

Digitalisierung im Kundenservice Center

Ausgangslage

Wie sah die bisherige Situation aus?

Die [CC Energie](#) als Customer Support Center für die Energieunternehmen BKW und Groupe E suchte nach einer neuen durchgängigen Prozesslösung für die Abwicklung der jährlich fast 400'000 Kundenanfragen, welche per Telefon, Mail oder Brief eingehen.

Stimmen aus der Praxis:

- «SAP ist nicht wirklich benutzerfreundlich... viele Masken, viele Felder, zuviele Klicks und die Suche ist kompliziert, eine automatische Identifizierung des Geschäftspartners wäre schön.»
- «Die Applikation erfordert zuviel Aufmerksamkeit, der Kundenkontakt leidet.»
- «Durch die fehlende Prozessunterstützung passieren zuviele Fehler.»

Mit einer neuen, standardisierten End-to-end Prozessierung sollte die gesamte Operation des Service Centers optimiert und digitalisiert werden, sodass eine schnelle und sichere Fallabwicklung mit tiefer Fehlerrate garantiert werden kann.

Kundennutzen

Was hat sich durch die Lösung verbessert?

Mit der erfolgreichen Einführung dieser mandantenfähigen, vollintegrierten Omni-Channel-Lösung wurde die Basis für die Erreichung der langfristigen Ziele des Projekts namens Phoenix bei der CC Energie gelegt. Die Lösung umfasst einen übergreifenden Workflow mit Anbindung der Telefonie, einer automatisierten Kategorisierung der Inbounds, mit einfachen, systemgeführten Prozessen, einer Realtime-Integration zum Kernsystem und der gleichzeitigen Automatisierung des Output-Managements für alle Kundenbestätigungen. Das durchgängige, systemgestützte End-to-End-Prozessieren ist ein neuer innovativer Ansatz im Bereich [Customer Service Management](#) und garantiert eine hohe Datenqualität, hohe Effizienz, Transparenz und ein konsistentes Reporting.

Weitere Informationen im [Webinar-on-Demand «Kundendienst in der Energiebranche: Schnellere Prozesse durch Digitalisierung»](#).

Zu den 3 wichtigsten Zielsetzungen der ersten Ausbautappe von Phoenix gehörten:

- 80 % aller First-Level-Anfragen werden einheitlich und prozessgestützt bearbeitet
- Schnellere und einfachere Einarbeitung: 3 Tage statt 3 Monate
- Prozess-Standardisierung: alle Prozesse für alle Mandanten in allen Sprachen für alle Kanäle

Das flexible Grundkonzept und die offene Architektur erlaubt es, die Lösung jederzeit mit weiteren Inbound-Kanälen wie Chat- oder Speechbots und zusätzlichen Service-Prozessen zu erweitern, um die Abwicklung der Kundenanliegen noch weiter zu automatisieren. Damit ist die CC Energie als führendes Service Management Center in der Energiebranche bestens aufgestellt, um die Service-Qualität im Auftrag ihrer Kunden weiter zu steigern und dies als Wettbewerbsvorteil zu nutzen.

Leistungen

Welche Leistungen haben wir erbracht?

Als [Digitalisierungspartner](#) der CC Energie hat FROX diese innovative Customer-Service-Management-Lösung mitgestaltet und entwickelt. Eine der grossen Herausforderungen war dabei die [Integration](#) der Umsysteme (SAP ISU, Telefonie, Output-Management u. a.) in die End-to-End-Prozessierung. Das Projekt Phoenix wurde coronabedingt fast ausschliesslich remote durchgeführt und konnte dank enger partnerschaftlicher Zusammenarbeit mit dem Kundencenter, der IT und den beteiligten Integrationspartnern in beachtenswert kurzer Zeit erfolgreich umgesetzt werden.

Unsere Leistungen für die CC Energie:

- Unterstützung Requirements Engineering, Mitgestaltung Design und UX, Einführungsunterstützung
- Lösungsarchitektur, agile [Softwareentwicklung \(SCRUM\)](#), Continuous Delivery
- Projektmanagement
- Wartung und [Support](#)

Plattform und Technologien

- Axon Ivy