

ecoCRM® Service

Strategie, Qualität und Systemunterstützung für ein effizientes und Unbundling konformes Kunden- und Servicemanagement



opti-serv

Unternehmensberatung für Servicemanagement

- **Readiness4Service**
 - Strategie & Organisation
 - Aufbau Customer Services
 - Rekrutment
 - Interim-Management
- **Readiness4BPO**
 - Partner-Services
 - Vertragscheck
 - SLA-Verhandlung
- **Service-Excellence**
 - Service-Screening
 - Qualitäts-Benchmarking
 - Performance-Optimierung
 - Controlling & Reporting
 - Call Flow-Optimierung
- **Training & Coaching**
 - Call Center-Steuerung
 - ACD- & Systemtraining
 - Kommunikation & Vertrieb
- **Systemevaluierung**
 - Fach- & Technik-Konzeption
 - Ausschreibungssupport

affinis consulting

Ihr erfahrener Partner, der Sie umfassend unterstützt

- Einsatz etablierter Prozesse, Tools und Methodiken
- Umfangreiches Industrie-, Prozess- und Lösungs-Know-how
- Volles Spektrum von End-To-End Services.

Fitness für den liberalisierten Markt

Keine Frage, es entstehen neue Herausforderungen für Vertrieb und Service. Unabhängig, ob Tarif- oder Sondervertragskunde, beide erfordern viel Aufmerksamkeit im Hinblick auf Servicequalität, Prozessschnelligkeit und klarem Vertragsmanagement. Die Verfügbarkeit und Aktualität von Kundeninformationen sowie deren professionelle Nutzung stellen heutzutage einen Wettbewerbsvorteil dar, der nicht unterschätzt werden darf. Umso wichtiger sind Werkzeuge, die bedienerfreundlich sind, trotzdem die Komplexität aktueller Vertriebsanforderungen abdecken und die Prozesse im Service effizient unterstützen.

Eine typische Ausgangssituation

Immer noch stolpern die Service- und Vertriebsorganisation eines EVU über die Nachteile einer über alle Sparten verteilten Datenhaltung der benötigten Kundeninformationen. Medienbrüche führen zu Zeitverlusten, die Verteilung von Dokumenten in unterschiedlichen Systemen erzeugt vermeidbaren Aufwand, die Konsolidierung von Informationen erfordert Kenntnisse, die meist nur personalisiert vorliegen. Die Qualifizierung und Aktualisierung von Kundeninformationen ist meistens zeitraubend, unkomfortabel und findet vielfach zeitversetzt statt. Prozesse werden angepasst – in Vertrieb und Service mitunter sogar voneinander unabhängig. Die Servicequalität kann regelmäßig gar nicht bestimmt werden.

Unser Lösungsansatz

Die aktive und effiziente Gestaltung von Kundenbeziehungen erfordert – neben einer klaren Servicevision – standardisierte unternehmensinterne Prozesse, die am besten durch eine über alle Vertriebs- und Servicekanäle durchgängige CRM Lösung – fachlich, prozessual und funktional – unterstützt werden können. Dazu kommen die Definition und das Controlling von Servicezielen und –qualitäten – schließlich sind es letztlich die Mitarbeiter, die die Services beim Kunden erlebbar machen.

In einem ersten Schritt erhebt ein erfahrenes Team die aktuelle Ausgangssituation. In diesem 360° Service-Check werden die kritischen Erfolgsfaktoren im Service hinterfragt: Strategie, Personal, Organisation, Prozesse, Qualitätsmanagement, Reporting und Controlling, Informationsmanagement, Technologie von Hard- und Software.

Im weiteren Verlauf werden die individuellen Anforderungen an das Kundenbeziehungsmanagement aufgenommen, damit eine Handlungsempfehlung für die individuelle Ausprägung ausgesprochen werden kann.

Bei der Umsetzung ihrer Anforderungen sind Sie nicht alleine. Experten mit umfassendem Know-how stehen zur Verfügung, um auch die fachliche Konzeption und technische Unterstützung sicher zu stellen. Bei Bedarf kann hierbei auf ein umfassendes Template **ecoCRM® Service** zurückgegriffen werden.

Ihr Nutzen

Ein neutraler 360° Service-Check zeigt Ihnen Ansatzmöglichkeiten für Optimierungen auf, sei es in qualitativer oder finanzieller Art. Die langjährigen Erfahrungen der Mitarbeiter beider Partner sichern Ihnen das Know-how der best-in-class Unternehmen – zu Ihrem Vorteil.

So

- reduziert eine organisationsübergreifende Optimierung der Prozesse Informationsverluste,
- verbessert ein einheitliches Verständnis von Qualität die Kundenorientierung und Servicequalität,
- führt ein einheitliches Vorgehen auf der Basis eines integrierten Systems mit allen kundenrelevanten Informationen zu nachweisbaren Effizienzsteigerungen,
- hebt eine angepasste Servicekultur nachhaltig auch die Kundenzufriedenheit,
- können technische Anforderungen auf Basis eines hohen Vorfertigungsgrades wirtschaftlich umgesetzt werden.

Vorsprung vor den Marktteilnehmern durch strukturierte, aktuelle und verfügbare Kundeninformationen und von den Kunden erlebbare Service-Denke kann den entscheidenden Ausschlag für einen erfolgreichen Vertragsabschluss bzw. für die dauerhafte Bindung eines Kunden bedeuten. Nicht immer ist nur der Preis entscheidend, auch die Servicequalität liefert einen wesentlichen Beitrag zur Kundenloyalität.

Welchen Mehrwert bringt das Template **ecoCRM® Service**

- Umsetzung Ihrer spezifischen / individuellen **Service- und Vertriebsstrategie**
- **Referenzprozesse** für Service und Vertrieb, z.B. Beratungsangebote, Beschwerdemanagement, Angebotslegung, Wiedervorlagen etc.
- Schnittstelle zu SAP IS-U oder einem anderen Billing System
- Automation zur Verbesserung der Servicequalität (Eskalationsmechanismus)
- Rechnungen- und Verbrauchshistorie. Unterstützung beim Kampagnenmanagement u.v.m.

Funktionalität von ecoCRM® Service

opti-serv

Unternehmensberatung für Servicemanagement

- **Readiness4Service**
 - Strategie & Organisation
 - Aufbau Customer Services
 - Rekrutment
 - Interim-Management
- **Readiness4BPO**
 - Partner-Services
 - Vertragscheck
 - SLA-Verhandlung
- **Service-Excellence**
 - Service-Screening
 - Qualitäts-Benchmarking
 - Performance-Optimierung
 - Controlling & Reporting
 - Call Flow-Optimierung
- **Training & Coaching**
 - Call Center-Steuerung
 - ACD- & Systemtraining
 - Kommunikation & Vertrieb
- **Systemevaluierung**
 - Fach- & Technik-Konzeption
 - Ausschreibungssupport

affinis consulting

Ihr Partner für wirtschaftliche Lösungen an der Kundenschnittstelle

- Beratung rund um CRM (Vertrieb, Service und Marketing)
- Wertorientiertes Kundenmanagement
- Steuerung der Vertriebs- und Beschaffungsprozesse
- Forderungsmanagement
- Projekt Management
- Risiko Management

Kunden- und Servicemanagement

- Verwaltung von Kontakt- und Geschäftsdaten sowie individuelle Besonderheiten jedes Kunden und Ansprechpartners
- Darstellung von Organigrammen der Kundenorganisation
- Hinterlegung von Unternehmensverflechtungen
- Verwaltung spartenübergreifender Vertragsinformationen und Umsätzen (Historie)
- Verwaltung von Verbrauchsdaten je Vertrag und Unterstützung der Angebotserstellung
- Ermittlung Kundendeckungsbeitrag in Abhängigkeit des Lastprofils
- Unterstützung der Serviceprozesse wie Informieren und Beraten oder Beschwerdemanagement
- Serviceverbesserung durch Automationsengine (Eskalationsprinzip)
- Management von Kampagnen / Mailings

Auswertungen

- Ad hoc-Zugriff auf alle Daten
- Abfragewerkzeug zur flexiblen Erstellung von Auswertungen und Präsentationen
- Messung der Servicequalität (Durchlaufzeiten)
- Individuelle Vertriebs- und Servicereporting

Schnittstellen

- Integration der bestehenden Office-Lösungen
- Synchronisation mit MS-Outlook bzw. Lotus Notes (E-Mails, Kontakte, Kalender und To Dos)
- Anbindung an vorhandenes ERP, DWH und DMS über standardisierte Schnittstellen

Technologische Basis

- Entwicklung auf Basis Saratoga CRM

Technologische Features

- Computer Telephone Integration (CTI)
- Spracherkennung

The screenshot shows the 'Vertrag' (Contract) overview in the ecoCRM system. It includes fields for company name, phone, customer type, and contract details. Below this is a table with columns for 'Jahresverbrauch', 'Jahre Tarif', 'Jahre kaufm.', 'Perioden Gesamt', 'Perioden Tarif', 'Perioden kaufm.', and 'Abrechnung'. The table lists data for years 20054 through 200511, showing energy consumption in kWh and associated costs.

Jahr	Verbrauch (kWh)	Nettoenergie (kWh)	Aufpreis (€)	Einheit	Anzeige
1 200504	1.588.760	0,10484	208,50	789,037	PG
2 200505	1.883.100	0,10484	197,43	490,162	PG
3 200506	1.845.560	0,10484	193,48	377,077	PG
4 200507	1.994.260	0,10484	198,59	263,872	PG
5 200508	2.680.150	0,09901	265,35	1.428,910	PG
6 200509	3.851.180	0,08335	321,01	2.390,475	PG
7 200510	2.789.590	0,09697	270,51	1.918,118	PG
8 200511	4.692.980	0,08735	496,97	2.945,741	PG

Unser Angebot – so individuell wie Ihre Herausforderungen

Nach der Durchführung einer gemeinsamen Bedarfsanalyse, die zu einem Pauschalpreis angeboten wird, erhalten Sie einen umfassenden Report mit folgenden Inhalten:

- Bestandsaufnahme der Ausgangssituation (360° Service-Check)
- Handlungsempfehlungen für die weitere Vorgehensweise
- Grobkonzept mit der individuellen Ausprägung Ihrer Anforderungen
- Projektplan und Festpreis für die skizzierte Lösung

affinis consulting & opti-serv: Mehr Power für Ihren Service!

Ihre Ansprechpartner:

Frank Zühlke
affinis consulting GmbH
Flughafenstr. 52
22335 Hamburg
Telefon : + 49 (0)40 / 507 986-0
Telefax : + 49 (0)40 / 507 986-99
E-Mail : frank.zuehlke@affinis.de
Web : www.affinis.de

Klaus Graf
opti-serv Unternehmensberatung für Servicemanagement
Moltkestr. 13
76689 Karlsdorf-Neuthard
Telefon : +49 (0)7251-366753
Telefax : +49 (0)7251-349493
E-Mail : info@opti-serv.de
Web : www.opti-serv.de