



„Mit den E-Service-Funktionen der SAP-Software für die Energiewirtschaft können unsere Kunden viele ihrer Anliegen von überall und zu jeder Zeit direkt und schnell selbstständig abwickeln.“

Ralf Knappe, Abteilungsleiter Billing, GELSENWASSER AG

AUF EINEN BLICK

Zusammenfassung

Mit einem neuen Online-Kundenportal bindet die GELSENWASSER AG ihre Kunden in betriebliche Prozesse ein, reduziert auf diese Weise Personalkosten und verbessert gleichzeitig die Effizienz im Kundenservice.

Internetadresse

www.gelsenwasser.de

Die wichtigsten Herausforderungen und Projektziele

- Ablösung papiergebundener Abläufe mit hohem manuellen Aufwand durch die elektronische Abwicklung kundennaher Vorgänge
- Verstärkte Kundenbindung durch Etablierung eines neuen Kommunikationskanals
- Entlastung des Kundenservice-Centers und Kostensenkung durch kundenseitige Prozessbearbeitung

Lösung und Services

SAP Utility Customer E-Services, eine in SAP for Utilities integrierte Anwendung für den Online-Kundenservice

Entscheidung für SAP

- Langjährige Partnerschaft
- Innovative Lösung
- Einfache Integration in vorhandene IT-Landschaft

Highlights der Implementierung

- Projektrealisierung im Rahmen von SAP Ramp-Up
- Planmäßige Umsetzung innerhalb des geplanten Zeit- und Kostenfensters

Hauptnutzen für den Kunden

- Verbesserung von Serviceangebot und Betreuungsqualität
- Optimierung von Prozesskosten
- Reduzierter Erfassungsaufwand und verringerte Bearbeitungszeiten
- Rund-um-die-Uhr-Erreichbarkeit
- Steigerung der Kundenzufriedenheit
- Erhöhte Datenqualität
- Entwicklung neuer Online-Produkte

Implementierungspartner

- SAP Consulting*
- evu it, rku-it

Vorhandene Systemlandschaft

SAP-basierte IT-Infrastruktur mit ERP-, Branchen- und Portal-Anwendungen sowie Lösungen für Business Intelligence, Customer Relationship Management und Mobile Business

Integration von Nicht-SAP-Produkten

- Hardware: HP
- Betriebssystem: Windows 2000

GELSENWASSER AG

Neues Kundenportal ermöglicht eigenständige Online-Abwicklung von Geschäftsprozessen

„Verbesserter Kundendienst mit integriertem Spareffekt“

Für Hans Bittlinger, CIO des international operierenden Wasser-, Abwasser- und Energie-Dienstleisters GELSENWASSER AG, ist das seit Mai 2006 produktiv geschaltete neue Kundenportal seines Unternehmens „ein besserer Kundendienst mit internen Spareffekten“. Die Begründung liefert der agile IT-Verantwortliche gleich hinterher: „Zum einen ermöglichen wir dem Kunden, vertragsnahe persönliche Anliegen jederzeit und von überall über das Internet selbstständig abzuwickeln. Zum anderen lösen wir damit bisherige formular- und papiergestützte Verfahren ab und ersparen uns auf diese Weise erheblichen Erfassungsaufwand.“

Der optimierte Kundendienst mit integriertem Spareffekt basiert auf einer Anwendung, die unter dem Namen SAP® Utility Customer E-Services das Funktionsangebot der Branchenlösung SAP for Utilities erweitert. Bei Gelsenwasser ergänzt sie eine seit dem Jahr 2001 eingesetzte SAP-basierte Anwendungslandschaft, die alle Steuerungs- und Planungsprozesse abdeckt, für transparente und integrierte Prozesse sorgt und das Unbundling im Rechnungswesen und Controlling unterstützt. Das Unternehmen hat sich aus regionalen Ursprüngen zu einem der größten Trinkwasserversorger in Deutschland entwickelt. Der mittlerweile zum international operierenden Dienstleister avancierte Konzern ist in weiten Teilen Deutschlands sowie in benachbarten europäischen Ländern wie Polen, Ungarn und der tschechischen Republik tätig.

* Seit dem 01.01.2005 kooperieren SAP Deutschland AG & Co. KG und SAP Systems Integration AG noch enger. Mit dem gemeinsamen Serviceportfolio SAP Consulting steht unseren Kunden künftig ein umfassenderes betriebswirtschaftliches sowie technisches Beratungsangebot zur Verfügung.

**SAP Systems
Integration AG**

St. Petersburger Straße 9
01069 Dresden
T +49/3 51/48 11-0
F +49/3 51/48 11-303

www.sap-si.de

**SAP Deutschland
AG & Co. KG**

Hasso-Plattner-Ring 7
69190 Walldorf
T 08 00/5 34 34 24*
F 08 00/5 34 34 20*

* gebührenfrei in Deutschland

T +49/18 05/34 34 24**

F +49/18 05/34 34 20**

** gebührenpflichtig

E info.germany@sap.com

www.sap.de/utilities

Kostenloser Online Newsletter

www.sap.de/sapimfokus

Sicher und einfach

Die Funktionsweise des auf SAP-Basis entwickelten Kundenportals von Gelsenwasser ist ebenso sicher wie einfach: Rund um die Uhr können die Kunden von Gelsenwasser am heimischen PC in einem passwortgeschützten Bereich selbstständig Zählerstandsdaten eingeben, bei Umzug oder Einzug ihre Adressen und Bankdaten ändern, Einzugsermächtigungen erteilen, Rechnungszweitschriften herunterladen oder Verbrauchshistorien einsehen.

Die Gelsenwasser-Kunden profitieren dabei von einem Rund-um-die-Uhr-Zugang auf das Portal. Alles, was sie dazu brauchen, ist ein aktueller Internet-Browser. Für die Sicherheit des Datenverkehrs über den neuen Kommunikationskanal sorgt integrierte SSL-Verschlüsselung.

Online-Services: Mehr Kundenzufriedenheit ...

Die Vorteile liegen auf der Hand. Verstärkte Kundenbindung durch bequemen Service von zu Hause aus ist einer von ihnen. „Das steigert die Kundenzufriedenheit“, weiß Ralf Knappe zu berichten. Der Projektverantwortliche bei Gelsenwasser stützt sich dabei auf Resonanzen von Kunden, die vor allem die Erledigung von Vertragsangelegenheiten ohne die Bindung an bestimmte Öffnungszeiten hervorheben. Ob Zählerstände eingegeben, Bankdaten geändert oder persönlicher Schriftverkehr eingesehen werden sollen: Das Online-Kundenzentrum ist immer geöffnet.

... und weniger Kosten

Die kundenseitige Prozessbearbeitung trägt aber nicht nur zu mehr Zufriedenheit bei den Kunden bei. Auch die Controller bei Gelsenwasser haben allen Grund, zufrieden zu sein. Mit jedem Kunden, der sein Anliegen selbst über das Kundenportal abwickelt, sinkt der im Kundenservice-Center anfallende Aufwand für die Bearbeitung von Anrufen und Briefen sowie die Erfassung formulargestützter Mails. Was an Kundenanliegen auf dem Weg über das Web im Kundenservice-Center ankommt, wird nach verschiedenen Plausibilitätsprüfungen direkt in das SAP-basierte Kundeninformations- und Abrechnungssystem übertragen. Diese Prozessintegration sorgt nicht nur für mehr Tempo, sondern macht auch bisherige Fremdleistungen verzichtbar. Für die Aufbereitung der via Web übertragenen Zählerstandsdaten bedarf es nicht mehr wie bisher eines externen Dienstleisters. Die geschieht im In-Sourcing, was für zusätzliche Kostenreduzierungen sorgt.

Die Voraussetzungen dafür schuf ein Projektteam, das auf externer Seite von SAP Consulting sowie dem SAP-Partner evu-it unterstützt wurde. Mit im Projektboot vertreten war zudem mit rku-it der Outsourcing-Dienstleister von Gelsenwasser.

Papierloser Weg wird fortgesetzt

Der eingeschlagene Weg, papiergebundene Vorgänge durch elektronische Prozesse abzulösen, soll in Gelsenkirchen konsequent fortgeführt werden. CIO Hans Bittlinger und sein Team haben bereits die nächsten Ziele ins Visier gefasst: Online-Rechnungsstellung soll Druck- und Versandkosten von Papierrechnungen nachhaltig reduzieren helfen. Auch ein Online-Portal für Kunden mit einer Vielzahl von Verbrauchsstellen – zum Beispiel Kommunen und Wohnungsgesellschaften – ist angedacht.