

CASE STUDY



++ AUF EINEN BLICK

Organisation:

VERBUND- Austrian Power Sales GmbH

Branche:

Energieversorger

Mitarbeiter:

Ca. 2.500 (2008 konzernweit)

Kunden:

Ca. 200.000 (2009)

Web Site:

<http://www.verbund.at>

Der Verbund ist Österreichs größter Stromerzeuger und -transporteur, einer der führenden Wasserkraftzeuger sowie eines der profitabelsten Energieunternehmen Europas. Im Geschäftsbereich Vertrieb kümmert sich die VERBUND-Austrian Power Sales GmbH (APS) für die Versorgung von Haushalts-, Gewerbe- sowie der Industrie-kunden. Für den Zugriff auf wichtige Informationen in unterschiedlichen Wissensquellen nutzt die Service-Organisation des Verbund seit Juni 2009 die intelligente Suchtechnologie des USU KnowledgeMiners.

NEUE PROZESSE UND TECHNOLOGIE FÜR MEHR SERVICE-KOMPETENZ

Verbund optimiert Service-Wissen am Point of Contact

+ DIE HERAUSFORDERUNGEN

- Integration einer intelligenten, selbstlernenden Wissensdatenbank
- Erstellen hochwertiger Lösungsdokumente und strukturierte Ablage
- bedarfsorientierter Real-Time-Zugriff auf heterogen verteilte Wissensdokumente
- Verbessern wichtiger Business-Parameter, z.B. Einarbeitungszeit neuer Mitarbeiter minimieren, Erstlösungsrate steigern, einheitlichen, qualitätsgesicherten Wissensstand gewährleisten, Aufwände im Second Level reduzieren, Aktualität von Nachrichten steuern

+ PROJEKT-MEILENSTEINE

- Entwicklung eines Ziel-Szenarios für das Call Center der APS
- Auswahl des Technologieanbieters über Marktevaluierung, Lastenheft-Bewertung, Live-Präsentationen und Proof of Concept
- Entwickeln der Ablage-Struktur, der Formatvorlagen und Erstellung der Lösungsdokumente nach aufwändigem Authoring-Prozess
- Implementierung der USU-Produktlinie KnowledgeCenter
- Erfolgreicher Produktivstart im Juni 2009
- Ständige Erweiterung der Wissensbasis, Option für den sukzessiven Einsatz im gesamten Konzern

+ WARUM WURDE USU AUSGEWÄHLT

- Portfolio der USU deckt sich mit den Verbund-Anforderungen
- gutes Preis-Leistungsverhältnis
- Hohe Integrationsfähigkeit in die bestehende IT-Umgebung
- Umfangreiche USU-Erfahrungen mit wissensbasierter Unterstützung von Call Center-Prozessen
- Gute Referenzen — erfolgreiche Realisierung bei ähnlichen Kundenprojekten
- Enge, direkte Kommunikation

+ NUTZEN

- Neues Nachrichtenmanagement liefert nur noch aktuelle, relevante News, z.B. über neue Themen wie Solarstromeinspeisung
- Verbesserung der Kommunikation mit dem externen Call Center
- Bessere Qualitätskontrolle: Hohe und einheitliche Antwortqualität der internen und externen Service-Mitarbeiter
- Minimierung der Fehlerquote: richtige und korrekt erstellte Tickets für die richtige Zielgruppe
- Entlastung des Second Levels durch höhere Erstlösungsrate und durch Prozess-Standardisierung
- Signifikante Verkürzung von Einarbeitungs- und Schulungszeiten



Verbund-Kraftwerk Wien-Freudenau

„Mit der USU AG haben wir uns für einen Partner entschieden, der die spezifischen Abläufe und Herausforderungen von Service-Organisationen sehr genau kennt. Durch den Einsatz der Produktlinie KnowledgeCenter haben wir eine praxiserprobte Branchenlösung verfügbar, die den Wissens-Transfer von den internen Experten über die Service-Agents hin zu Kunden und Interessenten optimal unterstützt.“

Markus Frühwirth,
Projektleiter VERBUND-Austrian Power Sales GmbH

+ Service-Offensive des Verbund

Der Verbund startete am 1. Juli 2005 mit dem Direktvertrieb für zertifizierten Strom aus 100% heimischer Wasserkraft. Für die Stromkunden des Verbund wurde ein internes Call Center auf- und ausgebaut, für Interessenten nutzt man seit einiger Zeit die Dienste einer externen Service-Agentur. Der Einsatz einer zentralen intelligenten Wissensdatenbank sollte dem Verbund nachhaltige Produktivitätsverbesserungen bringen: durch einen raschen Zugriff auf qualitativ hochwertige Lösungsdokumente, durch eine bessere Steuerung aktueller Nachrichten und die Automatisierung wichtiger Prozesse. Nach einer Marktevaluierung und umfangreichen Tests entschieden sich die Verantwortlichen für die USU-Produktlinie KnowledgeCenter.

+ Wissensbasierte Prozesse unterstützen

Vor der Implementierung der Technologie galt es, organisatorische Abläufe zu etablieren, die sicherstellten, dass Wissen in die zentrale Knowledge-Base fließt und von dort auch einfach nutzbar ist. Das Projektteam entwickelte eine Zielstruktur der unterschiedlichen Themen, einen standardisierten Prozess für die Erstellung der neuen Lösungsdokumente und ergonomische Vorlagen hierfür. So wurden Vorlagen für mehrere Typen wie Aktionen, Schulungsunterlagen, Beauskunftungen oder interne Regelungen zur Verfügung gestellt. Besonders wichtig war es, an dieser Schnittstelle zum Kunden nur Inhalte zur Verfügung zu stellen, die 100%ig korrekt sind. Auch mit Blick auf die Zufriedenheit der Mitarbeiter und die Akzeptanz

des neuen Systems legte man viel Wert auf die Güte und Aktualität der Inhalte. Durch das aktive Miteinbeziehen der Mitarbeiter mit ihren Veränderungswünschen und inhaltlichen Prioritäten gestaltete sich die Erstellung der Lösungen über den Input der Experten und unterschiedliche Reviews bis hin zum endgültig freigegebenen Dokument recht aufwändig. Aber das Investment hat sich gelohnt. Mit dem Wissensmanagementsystem „WIFF“ wurde ein zukunftsträchtiges Service-System geschaffen.

+ Verbesserung konkreter Service-Parameter

Der Produktivstart der Gesamtlösung erfolgte im Juni 2009 ohne Probleme. Die Service-Mitarbeiter des internen und externen Call Centers vermitteln Kunden und Interessenten jeden Tag durch den direkten Zugriff auf qualitätsgeprüfte Inhalte die nötige Kompetenz – quer über alle Verbund-Themen. Die Wissensdokumente sind Grundlage für eine vernetzte Informationskompetenz und werden ständig aktualisiert und adaptiert. Etablierte Veränderungsprozesse und ein ausgefeiltes Nachrichten-System sorgen für aktuelle Inhalte und entlasten die Mitarbeiter von Datenmüll. Auch durch die Standardisierung von Abläufen wurde die Fehlerquote reduziert. Eine hohe Erstlösungsrate sorgt für weniger Tickets. Diese werden korrekt erstellt und an die richtige Zielgruppe weitergeleitet – in Summe eine deutliche Entlastung des 2nd Levels. Zusätzlich hilft die Suche jedem Mitarbeiter noch mit anderen relevanten Themen zum eingegeben Suchbegriff. Derzeit werden weitere Einsatzmöglichkeiten des wissensbasierten Systems innerhalb des Verbund geprüft.

