
BAYERISCHER ERDGASVERSORGER WECHSELT ZU "EASY"

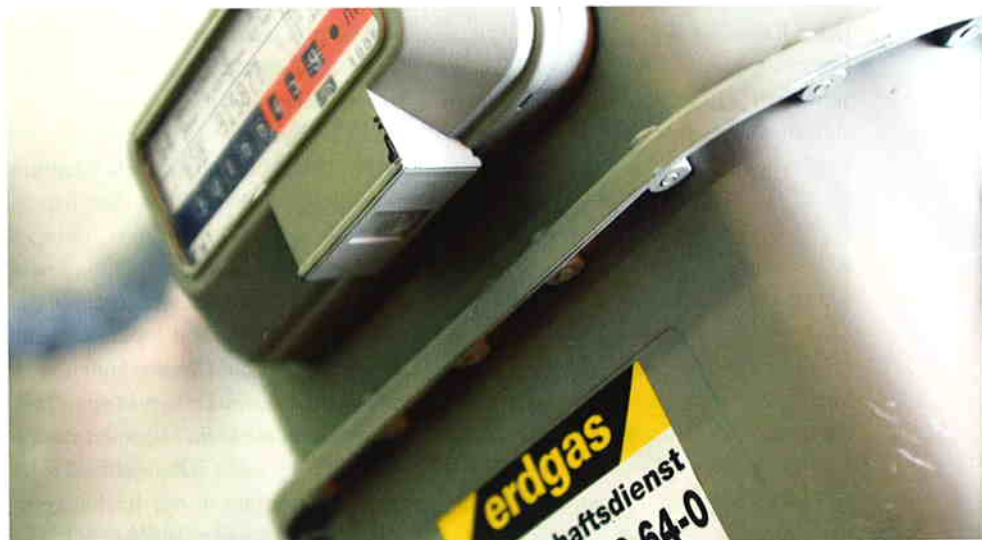
MEHR LEISTUNG BEI DER ELEKTRONISCHEN ARCHIVIERUNG

Die Zeiten sind vorbei als bei Erdgas Südbayern (ESB) die Korrespondenz des Kundencenters in Papierform abgeheftet wurde und nicht alle Sachbearbeiter jederzeit Zugriff darauf hatten. Mit der Einführung von "Easy Enterprise" und der Anbindung an das hausinterne SAP-System haben sich die Bayern ein zentrales Informationscockpit geschaffen. Per Mausklick lassen sich alle Dokumente auf den Bildschirm holen. Der Mitarbeiter am Telefon kann Anfragen sofort klären.

Neuland in Sachen elektronischer Archivierung betrat die Erdgas Südbayern GmbH (ESB) nicht, als im Mai dieses Jahres die Software Easy Enterprise mit Unterstützung von command eingeführt wurde. Papierdokumente wie Rechnungen, Begrüßungsschreiben, Beschwerdebriefe, Vertragsänderungen oder Mahnungen wurden nicht digital abgelegt, sondern klassisch in Ordnern abgeheftet. Ein weiteres Manko war die dezentrale Datenhaltung: ESB besaß bis Ende 2005 je eine zentrale Abteilung für Fakturierung und Vertragswesen sowie 13 regionale Servicecenter mit je ein bis zwei Kundenbetreuern. Jeder Mitarbeiter führte seine Kundenkorrespondenz eigenständig und legte die Dokumente nach seinem Gusto ab. Dies führte nicht nur bei Urlaubsvertretungen oder Krankheitsfällen zu mühsamem Rechercheaufwand. Auch die Buchhaltung, mit Abrechnung und Fakturierung in der Münchener Zentrale, konnte nicht auf Dokumente in den Regionalcentern zugreifen und umgekehrt. Oftmals wusste ein Kundenbetreuer vor Ort nicht, ob beispielsweise eine Mahnung an den Kunden rausging oder der Fehlbetrag bereits überwiesen war.

Elektronische Kundenakte in "SAP IS-U" mit Easy

Anfang 2005 begann Erdgas Südbayern im Rahmen der Zentralisierung der Kundenbetreuung auch die Archivierung zu vereinheitlichen und komplett zu digitalisieren.



Rund 170.000 Kunden in 250 Orten versorgt ESB mit Gas.

Mit der Einführung von Easy Enterprise und der Anbindung an das SAP-System IS-U (Industry Solution Utilities) schuf man eine Art Informationscockpit. Darin sind alle zu einem Vorgang bezogenen Informationen und Dokumente zentral gespeichert – unabhängig davon, wo und in welcher Form diese erstellt wurden (Brief, Fax, E-Mail, Vertrag aber auch alle in SAP IS-U erzeugten Dokumente wie Jahresverbrauchsrechnung oder Vertragsänderungen). Alle Mitarbeiter – in der Verbrauchsabrechnung und Finanzbuchhaltung genauso wie in den nach wie vor existierenden Regionalcentern – rufen die Informationen heute über das sogenannte Customer Interaction Center (CIC) ab. Das CIC ist Bestandteil von IS-U und liefert Informationen zu einem

Kunden per Mausklick: alle Dokumente sowie alle Informationen aus SAP. Dabei kommt eine weitere Besonderheit des Projektes zum Vorschein: ESB hat außer der Archivierungssoftware auch ihre Telefonanlage mit dem SAP-System verknüpft. Jeder Kunde wird beim Anruf per Voicerecorder um seine Vertragskontonummer gebeten, die sofort an das Customer Interaction Center weitergeleitet wird. Der nächste freie Sachbearbeiter erhält alle Vorgänge inklusive Dokumente bereits auf den Bildschirm, bevor er den Hörer abhebt. "Für uns ist die sofortige Auskunftsfähigkeit äußerst wichtig, denn hochwertiger Kundenservice ist bei uns keine leere Floskel", betont Bernd Haberl, Leiter Informationsverarbeitung bei ESB.