

## Service „unter Strom“: Digital auf allen Kanälen

Ein stark wachsender Energie-Discounter verbessert mit ITyX seinen prämierten Kundenservice per E-Mail, Brief und Fax (Input- und Output-Management) und steuert dynamisch Service-Teams und Service-Qualität.

### Die Ausgangssituation.

Als Energie-Discounter verzeichnet das Unternehmen enorme Wachstumsraten: Der Umsatz ist innerhalb der letzten 3 Jahre um 42 Prozent gestiegen, die Anzahl der Kunden hat sich verdoppelt. Um ein skalierbares Service-Modell zu gewährleisten, werden Kundenbetreuung und Vertriebsservice über externe, deutschlandweit verteilte Dienstleister realisiert. Mit den Wachstumsraten hat sich gleichzeitig die E-Mail- und Postmenge drastisch erhöht. Für die Steuerung der schriftbasierten Vorgänge ist in dem Unternehmen keine einheitliche Lösung vorhanden.

**Die Herausforderung:** Wie können Qualität, Anfragemengen und Ressourcen bei den externen Dienstleistern gesteuert werden?

- › enorm steigendes Vorgangsvolumen – hohe Datenmengen
- › schwieriger Umgang mit „Lastspitzen“ im Kundenservice
- › hoher manueller Arbeitsaufwand
- › Medienbrüche beim Wechsel zwischen den Anwendungen (keine Integration)
- › keine einheitliche Lösung für Service-Einheiten (Ressourcen) und Kanäle (Brief, Fax, E-Mail)
- › unzureichende Möglichkeiten der Vorgangsteuerung und Qualitätsüberwachung (Reporting & Service-Level)

### Die Anforderungen.

- › eine Lösung für verschiedene Kanäle und Formate (hier: Dokumente, Fax und E-Mails)
- › hoher Automatisierungsgrad – kurze Bearbeitungs-/Reaktionszeiten
- › Notwendigkeit zu einem stark skalierbarem Modell
- › flexibles Monitoring der Service-Qualität
- › dynamische Steuerung von Service-Vorfällen und Dienstleistern an wechselnden Standorten
- › schnelle und einfache (technische) Einbindung neuer Service-Teams
- › Übernahme der IT- und Projekt-Aufgaben (insbesondere Beratungsleistungen) durch Lösungsanbieter erwünscht

#### Der Kunde.

- › Energieversorgungsunternehmen im Discount-Segment (Direkt-Vermarkter)
- › rd. 100 Mitarbeiter
- › 1.000 dezentrale Arbeitsplätze
- › rd. 1 Mio. Kunden
- › geschätzter Jahresumsatz rd. 450 Mio. EUR
- › Lösung in einer Citrix Umgebung (virtualisierte Server) auf Microsoft SQL Server

#### Eingesetzte ITyX-Lösungen.

- › AI PLATFORM – Workflow- und Integrationsplattform
- › MAILROOM Vorgangsbearbeitung
- › VALIDATE Nachbearbeitungsstation
- › Modul Agentursteuerung

## Die ITyX Lösung.

Zum Einsatz kommt **MAILROOM** von ITyX inkl. dynamischer Workflow- und Vorgangssteuerung (Agentur-Modul) und automatischer KI-Klassifikation und Datenextraktion. Nach einer Validierung der Fachdaten erfolgt eine Daten-Übergabe an das SAP-ISU und das Ixos-Archiv zum Zweck der Kundenzuordnung und Anreicherung.

Umgekehrt werden Stammdaten zum Zwecke der Vorgangvalidierung aus SAP importiert, sodass das Vertragskonto im Moment der Bearbeitung sofort verfügbar ist.

Ebenso übernimmt die ITyX-Lösung das Output-Management (E-Mail, pdf) und die Brieferstellung über definierte Vorgangstemplates. Durch die dynamische Vorgangssteuerung werden Interessenten und Kunden jederzeit proaktiv über ihren Vorgangsstatus informiert. Für den Kunden wurde ein spezieller Backlog Report entwickelt, sodass Eingang, Erledigung und Backlog auf Tages-, Wochen- oder Monatsbasis berechnet werden können. Das Management erhält täglich einen Report über Verarbeitungsquantität und -qualität.

## Die Resultate.

- › verbesserte Steuerung der Dienstleister/Agenten durch die Einführung von Standard- und Individual-reports
- › Steigerung der Servicequalität durch verkürzte Durchlauf- und Bearbeitungszeiten
- › rd. 80 Prozent der Kundeninteraktionen wurden mit gut oder exzellent bewertet
- › rd. 70 Prozent der eingehenden Dokumente werden automatisch erkannt und weitergeleitet
- › Senkung der Bearbeitungskosten um 38 Prozent
- › 30 Prozent Effizienzsteigerung im Kundenservice

Idea



### Sprechen Sie uns an:

- ☎ 0800 8998 700
- ✉ [sales@ityx.de](mailto:sales@ityx.de)
- 🌐 [www.ityx.de](http://www.ityx.de)

### Mehr erfahren:

- 📄 [blog.ityx.de](http://blog.ityx.de)
- 📘 [www.facebook.com/ITyX.Gruppe](https://www.facebook.com/ITyX.Gruppe)
- 🐦 [twitter.com/ityx/](https://twitter.com/ityx/)