

Weil es auf die Kundenkommunikation ankommt!

Optimierte Dokumentenprozesse in der Energiewirtschaft



Ausgangssituation

Die Energiewende, ein liberalisierter Energiemarkt, zunehmende Naturkatastrophen, Pläne zur Privatisierung der Wasserrechte - die Energie- und Wasserwirtschaft berührt hochbrisante Themen. Versorgungsunternehmen stehen im Brennpunkt des gesellschaftlichen Interesses, weil sie die Lebensgrundlage der Menschen unmittelbar berühren. Dadurch gewinnt die Kundenkommunikation für diese Unternehmen existentielle Bedeutung, wenn es darum geht, mit Offenheit und Transparenz das Vertrauen der Kunden zu gewinnen.

Die SIV AG hat mit „kVASy®“ eine IT Branchen-Lösung geschaffen, die für dieses Business maßgeschneidert ist und mit den vier Leistungsbereichen Billing, Finance, Technical Assets und Customer Relationship praktisch alle Prozesse und Produkte der Versorgungsunternehmen abdeckt, ob Strom, Wasser/Abwasser, Wärme oder Gas. Alle Bereiche sind an die gemeinsame Datenhaltung sowie an die Ausgabekanäle der kVASy® Kommunikation angebunden: E-Mail, Webportal, EDI, XML etc.

kVASy® 5 und Serie M/ - gesucht und gefunden

Im Februar 2013 wurde die neueste Produktversion, kVASy® 5, auf der Fachmesse E-world energy & water in Essen vorgestellt. Brandneu ist darin das Modul „Kundenkommunikation“. Es deckt alle Facetten der Kundenkorrespondenz ab, stößt automatisch die richtigen Prozesse an, wählt die richtigen Vorlagen und Formulare aus, erzeugt die passenden Dokumente und gibt sie auf die vom Kunden bevorzugten Kanäle aus - inklusive Ablage im DMS bzw. im Archiv. Der Anwender greift nur ein, wo seine Entscheidung oder ergänzender Text benötigt wird. Dahinter steckt das Customer Communication Management der Serie M/. Sie wurde so nahtlos in kVASy® 5 integriert, dass der Anwender praktisch nichts davon merkt, außer, dass er weniger Arbeit hat, weil ihm das System Routinetätigkeiten abnimmt.

Das Unternehmen

Die SIV AG ist ein IT-Lösungsanbieter für Unternehmen der Energie- und Wasserwirtschaft. Das Software- und Beratungshaus wurde 1990 gegründet - mit Stammsitz Roggentin an der Ostsee. Über 300 Mitarbeiter sorgen dafür, dass die individuellen Anforderungen von Stadtwerken, Netzbetreibern, Zweckverbänden, Regionalversorgern etc. in optimale Lösungen umgesetzt werden.

Die dafür entwickelte Branchenlösung „kVASy“ deckt praktisch alle Prozesse des Rechnungswesens, des Kunden-, Finanz- und Technik-Managements ab. kVASy erzeugt jährlich mehr als 40 Millionen Energieabrechnungen im In- und Ausland. Vor kurzem kam die Version 5 auf den Markt: konsequent prozessorientiert, in SOA-Architektur und mit integriertem Output Management von kühn & weyh. Unter dem Motto „Alles aus einer Cloud“ ist diese Lösung auch in einer sicheren Branchen-Cloud verfügbar - eine klare strategische Position.

So geht Fachanwendung heute

Kern der Lösung ist die einheitliche Arbeitsoberfläche des „Application Organizers“, ein auf der Open-Source-Plattform Eclipse basierendes Framework, in dem unterschiedliche Softwareprodukte (als Plug-ins) spezifische Aufgaben erledigen: Archivieren, Recherchieren, Dokumenten-basiertes Kommunizieren etc.

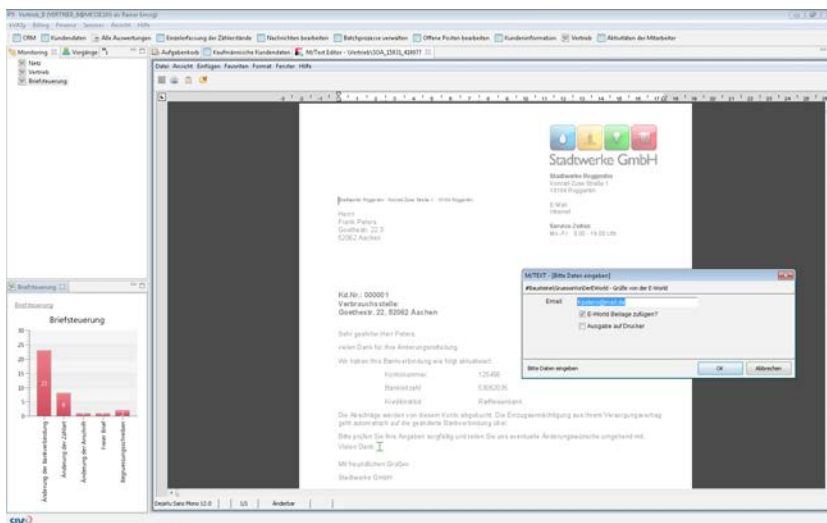
Best of Breed - aber aus einem Guss

Dieses Zusammenspiel der einzelnen Komponenten bemerkt der Anwender gar nicht, weil er die grafische Arbeitsoberfläche des Application Organizers nie verlässt. Klickt er auf Archivabfrage, erscheint das passende Dokument. Ist ein Brief zu schreiben, erscheint ein moderner Editor, der das Schriftstück je nach Arbeitskontext bereits vorbereitet hat. M/TEXT CS versorgt den Anwender mit passenden Dokumenten, die dieser ggf. noch ergänzt und wie hier z.B. für den E-Mail Versand mit Beilage freigibt. Sehr übersichtlich links die grafische Anzeige des aktuellen Arbeitsvorrats in Echtzeit, nach Themen geordnet. Zeitkritische Vorgänge sind rot, bei grün eilt es noch nicht.



„Mit unserer durchgängig automatisierten Kundenkommunikation heben wir die Kundenkontakte in eine neue Prozessdimension. ... So einfach war die Gewinnung neuer Kunden noch nie.“

Thomas Bunge
Leiter Produktmanagement



Schaltzentrale der Lösung: Der Application Organizer bedient alle Funktionen.

Kundenakte immer auf dem neuesten Stand

kvASy® erzeugt aus den Aktivitäten des Sachbearbeiters eine Aktivitätenhistorie, die alle Ereignisse wie Beschwerden, Änderungen etc. dokumentiert und sie mit den zugehörigen Dokumenten im Archiv verknüpft; so ist der Kundenservice schnell und aktuell im Bilde.

Der Grundgedanke der Visualisierung und durchgängigen Steuerung von Prozessen zieht sich durch die gesamte Lösung und gibt dem Anwender ein Maximum an Übersicht, Sicherheit und Effizienz – eine exzellente ‚User Experience‘ oder umfassend positive Nutzererfahrung, wie man sie vor allem im Umfeld mobiler Anwendungen anstrebt.

„Alles aus einer Cloud“

Unter diesem Motto bietet die SIV AG die gesamte Lösung auch in einer sicheren Branchen-Cloud an, die im eigenen Rechenzentrum verwaltet wird, so dass wichtige Fragen der Sicherheit und Haftung geklärt sind. Viele Unternehmen befinden sich derzeit in der Umstellungsphase vom Hosting-Konzept zum Cloud Service, und damit auch vom bisherigen Lizenzmodell zu neuen Verfahren wie Nutzungspauschale oder transaktionsbezogener Abrechnung.

Mit kvASy® 5 verfügt die Energiewirtschaft in ihrer sensiblen gesellschaftlichen Position über eine wegweisende IT-Lösung für die zuverlässige Kundenbetreuung und die effiziente Neuaquise.

Kontakt

Wir haben noch mehr Informationen für Sie. Wollen Sie direkt mit unserem Referenzkunden sprechen? Wir vermitteln gern einen Termin.

kühn & weyh Software GmbH
Linnéstr. 1 – 3, 79110 Freiburg

www.kwsoft.de
E-mail info@kwsoft.de
Tel 0049 761 8852 – 0
Fax 0049 761 8852 – 666