

Mehr Kundenkommunikation. Weniger Kosten.

Mit der Serie M/ in die digitale
Kundenkommunikation

Die Ausgangssituation

Unter dem Motto „MEHR KUNDE. WENIGER KOSTEN.“ konzentriert sich der Energiedienstleister eprimo auf hohe Servicequalität und kundenfreundliche Vertragsbedingungen. Darüber hinaus spricht eprimo preis- und umweltbewusste Kunden mit günstigen Öko-Strom- und Öko-Gas-Angeboten an. Zahlreiche Auszeichnungen von Presse- und Verbraucher-Organisationen und ein beeindruckendes Wachstum zeigen, dass die Kombination von Preis, Leistung und Umweltbewusstsein im Markt gut ankommt.

Projekt OMS

Wer die Kundenorientierung so ernst nimmt, für den spielt die Qualität der Kundenkommunikation eine entscheidende Rolle. Vor diesem Hintergrund entstand das Projekt zur Reformierung der Dokumentenerstellung und zur Neueinführung eines Output Management Systems (OMS) für die zentrale Steuerung der Ausgabeprozesse der Unternehmenskommunikation. In einem mehrstufigen Ausschreibungs- und Auswahlverfahren erwies sich die Serie M/ als das am besten geeignete System. Unter anderem, weil es alle physischen und digitalen Ausgabekanäle beherrscht, nach SOA-Standards in die bestehende IT-Landschaft integrierbar ist und die gesamte Prozesskette von der Erstellung der Dokumente bis zur Ausgabe aus einer Hand bietet.

Meilensteine

Im Verlauf der etwa einjährigen Projektlaufzeit wurde die Serie M/ als zentrales OMS mit integrierter Dokumentenerstellung neu eingeführt. Es sammelt Druckdaten aus unterschiedlichen Quellen in verschiedenen Formaten (XML Rohdaten, Textdokumente) und verarbeitet sie zu individuell gestalteten Business-Dokumenten im Corporate Design:

- Massendruck und Standard-Kommunikation wird aus SAP-Daten in Dunkelverarbeitung erstellt, ausgegeben und archiviert.
- Individualbriefe und weniger umfangreiche Mailings aus anderen Quellsystemen werden in die zentrale Verarbeitung integriert.
- Anspruchsvolles Corporate Design mit klarer Farben- und Formensprache, Whitespace Management etc. wurden etabliert.

Ressourcen wie Textbausteine, Formulare oder Grafiken werden mit dem Design-Tool M/Workbench verwaltet und effizient gepflegt. Aus diesem zentralen Vorlagenpool werden alle Businessdokumente erzeugt - das schafft Flexibilität in der Produktentwicklung und ist die Voraussetzung für durchgängiges Corporate Design.

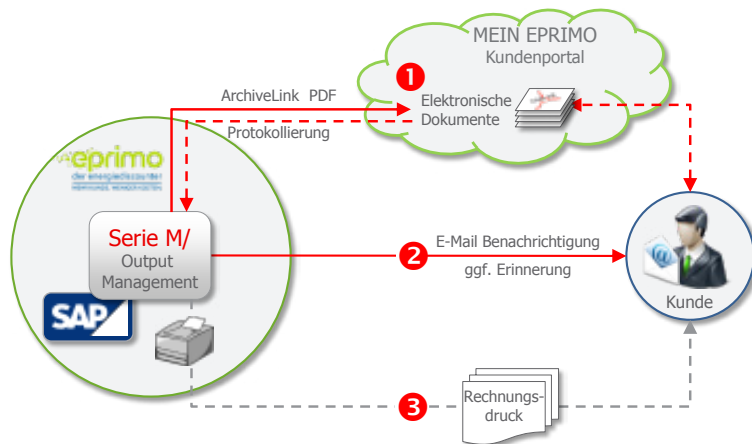
Das Unternehmen

Die eprimo GmbH wurde 2005 gegründet und ist seit 2007 als Discountvertriebsgesellschaft für Strom und Gas tätig. Im südlichen Hessen ist eprimo der regionale Grundversorger für Strom. Mit attraktiven Öko-Strom- und Öko-Gas-Angeboten hat sich eprimo erfolgreich als Anbieter „grüner“ Energieprodukte profiliert.

eprimo wird in Marktstudien und Anbietervergleichen immer wieder für herausragende Service- und Vertragsbedingungen ausgezeichnet. Das Unternehmen gehört heute zu den führenden, bundesweit aktiven Energievertriebsgesellschaften in Deutschland.

Neue digitale Wege gehen

Als innovativer Energieversorger mit dezidiert „grünem Profil“ vollzog eprimo im Verlauf der etwa einjährigen Projektlaufzeit eine strategische Neuausrichtung in Richtung digitale Kundenkommunikation. Das neue OMS bietet die nötigen Basisfunktionen und fungiert als Plattform für die Steuerung und Auswertung der beteiligten Dokumentenprozesse. Etwa die flexible kunden- oder ereignisbezogene Ausgabe der Dokumente auf digitale oder physische Ausgabemedien. In der Praxis sieht das so aus:



- 1 Alle im Rahmen der Kundenbeziehung anfallenden Dokumente (Massendruck wie Individualbrief) erstellt das OMS und legt sie im Dokumentenarchiv ab.
- 2 Für Kunden, die am digitalen Verfahren teilnehmen, verschickt das OMS nach erfolgreicher Archivablage (Protokollierung) eine E-Mail-Benachrichtigung, dass neue Dokumente im persönlichen eprimo-Portal bereit stehen. Ruft der Kunde die Dokumente innerhalb von 3 Tagen nicht auf, verschickt das OMS eine Erinnerung.
- 3 Im Falle von Rechnungen, die 7 Tage nach Benachrichtigung vom Kunden nicht abgeholt wurden, setzt M/OMS den Druckprozess in Gang und sorgt für die postalische Zustellung.

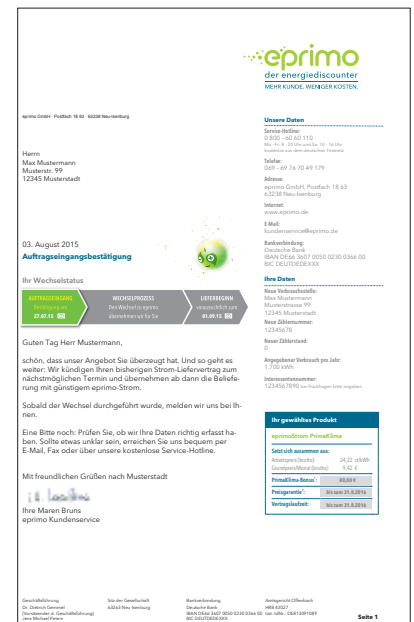
In Kampagnen vermittelt eprimo seinen Bestands- und Neukunden die enormen Vorteile der digitalen Kommunikation:

- Enorme Zeitersparnis durch Wegfall der Postwege
- Sichere Ablage und optimale Verfügbarkeit im Portal
- Beitrag zum Umweltschutz: kein Druck, kein Papier, kein Transport
- Erhebliche Kosteneinsparungen, die dem Kunden zugute kommen

Die Aktion ist so erfolgreich, dass sich die Teilnehmerzahlen in den ersten beiden Jahren jeweils verdoppelt haben und weiter steigen. Dadurch sind die Druck- und Versandkosten bereits um ca. 20% gesunken.

Fazit

Das Projekt ist erfolgreich abgeschlossen, alle Projektziele wurden erreicht: Die Kundenkommunikation ist zentral und effizient neu organisiert, das neue Corporate Design sorgt für einen nachhaltigen Auftritt beim Kunden - auf allen Kanälen. Die geplanten Einsparungen und organisatorischen Verbesserungen sind realisiert. Darüber hinaus aber hat das Multi-Channel OMS als Drehscheibe der Dokumentenprozesse den Weg in die Zukunft der digitalen Kundenkommunikation geebnet. Hier liegt noch enormes ökonomisches und ökologisches Potenzial, das es in den kommenden Jahren auszuschöpfen gilt. Die Voraussetzungen dafür sind geschaffen.



Corporate Design

So präsentieren sich die im neuen Unternehmensdesign gestalteten Dokumente, ob im elektronischen Archiv, im Kundenportal oder im Briefkasten des Kunden.

Kontakt

Interessiert? Wir haben noch mehr Informationen für Sie. Sprechen Sie uns einfach an.

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