

# ENERGIESCHUB FÜR DEN KUNDENSERVICE



lekker Energie beantwortet Kundenanfragen schneller, effizienter und mit höherer Qualität.

**SEMATELL**  
INTERACTION SOLUTIONS

# lekker Energie beantwortet Kundenanfragen schneller, effizienter und mit höherer Qualität.

Jedem Strom- und Gaskunden ein passgenaues, flexibles Angebot bieten – das ist der Anspruch von lekker Energie, getreu dem Leitspruch „Energie, wie ich sie mag“. Diesen hohen Anspruch will das Unternehmen auch jederzeit im Kundenservice erfüllen. Deshalb hat sich das Energieversorgungsunternehmen, das private Haushalte sowie Industrie- und Geschäftskunden mit Strom, Gas und energienahen Dienstleistungen versorgt, für ReplyOne (ehemals Mailminder / Respond) entschieden. Mit der führenden Response-Management-Lösung für Customer Engagement beantwortet lekker Energie die eingehenden schriftlichen Kundenanfragen schnell, effizient und auf einheitlich hohem Qualitätsniveau über eine einfach zu bedienende, selbsterklärende Benutzeroberfläche, die sämtliche schriftlichen Kontaktkanäle wie z. B. E-Mail, Brief und Fax zusammenfasst.

## Die Herausforderung

lekker Energie hatte zuvor Kundenanfragen manuell beantwortet und archiviert. Die Serviceprozesse in der schriftlichen Kundenbetreuung sollten durch einen höheren Automatisierungsgrad bei weiterhin sehr hohem Qualitätsniveau schneller und effizienter werden. Zugleich sollte die Response-Management-Applikation nahtlos in das bestehende Customer-Relationship-Management-System integrierbar sein, eine Archivfunktionalität und ein aussagekräftiges Reporting bereitstellen. „Die Response-Management-Lösung von Sematell hat in allen Punkten unsere Anforderungen entsprochen“, so Roberto Zanella, Teamleiter des Backoffice im Kundenkontaktcenter.

**„Unsere Erwartungen hinsichtlich einer Optimierung der Serviceprozesse im schriftlichen Kundenservice bei einer gleichbleibend hohen Qualität bei der Beantwortung der Anfragen sind mit ReplyOne voll erfüllt worden.“**

## Die Lösung

Kundenanfragen per E-Mail, Brief oder Fax werden heute bei lekker Energie mit einem hohen Automatisierungsgrad schnell und zugleich mit einheitlich hoher Qualität über alle Kommunikationskanäle beantwortet.

Dabei werden Briefe und Faxe per OCR vollautomatisch digitalisiert und ausgewertet, individuelle Kundendaten automatisch in Antworttexte übernommen, die ReplyOne auf Basis der Textanalyse vorschlägt, und Ticket-Nummern zur besseren Identifizierung des Kundendokuments vergeben. Durch die Anbindung an das CRM-System ist die Dokumentation des Kundenkontakts vollständig und nachvollziehbar, die Stammdaten werden teilweise automatisch geändert, und die Archivierung der Kundenkommunikation (eingehendes und ausgehendes Dokument) erfolgt nach den gesetzlichen Richtlinien. Zudem werden automatisiert Statistiken und ein aussagekräftiges Reporting erstellt. Und nicht zuletzt hat Sematell für lekker Energie individuelle Workflows zum Beispiel für die Verarbeitung von Abschlagszahlungs- oder Bankdatenänderungen entwickelt.

# Die Implementierung

In der Vorbereitungsphase hat lekker Energie mit Unterstützung von Sematell die technische Infrastruktur der Datenbank und des Applikationsservers bereitgestellt. Die Spezialisten von Sematell haben dann vor Ort die Applikation installiert. Die Implementierung des generischen Workflows und mehrerer Top-Workflows ist in zwei Phasen innerhalb des Projektzeitplans durchgeführt worden. „Die Zusammenarbeit zwischen uns und Sematell während der Implementierungsphase ist sehr gut gewesen – wie auch die jetzige Zusammenarbeit“, sagt Roberto Zanello, Teamleiter des Backoffice im Kundenkontaktcenter. „Wir haben einen direkten Ansprechpartner bei Sematell, halbjährliche Treffen auf IT-Ebene und werden bei Anwenderfragen unterstützt. Bei Supportfällen reagiert Sematell sofort, und wir können individuelle System-Erweiterungen schnell und einfach umsetzen.“

## Der Erfolg

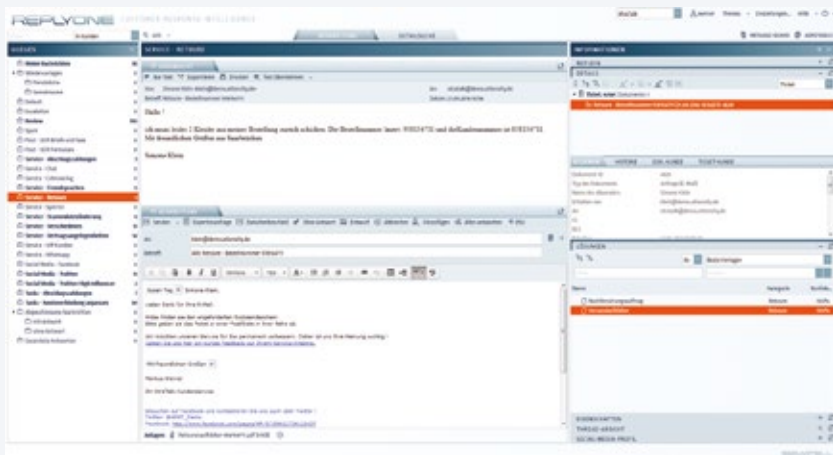
EFFIZIENTERE PROZESSE  
BEI HÖHERER SERVICE-QUALITÄT

„Den Mehrwert von ReplyOne sehen wir vor allem beim Routing der eingehenden schriftlichen Kundendokumente, bei der Unterstützung für die Beantwortung von Kundenanfragen und der automatischen Archivierung der Kundenkommunikation. Unsere Erwartungen hinsichtlich einer Optimierung der Serviceprozesse im schriftlichen Kundenservice bei einer gleichbleibend hohen Qualität bei der Beantwortung der Anfragen sind mit ReplyOne voll erfüllt worden“, so Roberto Zanello, Teamleiter des Backoffice im Kundenkontaktcenter.

**„Mit ReplyOne haben wir den Automatisierungsgrad bei der Beantwortung von schriftlichen Anfragen per E-Mail, Brief und Fax unserer Kunden signifikant erhöht. Wir konnten mit der Response-Management-Lösung von Sematell unsere Effizienz deutlich steigern. Wir beantworten Kundenanfragen per E-Mail, Brief oder Fax seit der Implementierung von ReplyOne effizienter, schneller und in gleichbleibend hoher Qualität.“**

## Die wichtigsten Geschäftsvorteile

- Reibungslose Implementierung in vorhandene Unternehmenssysteme
- Optimierter Bearbeitungsprozess
- Höherer Automatisierungsgrad im gesamten Prozess
- Anfragen gelangen automatisch zum richtigen Bearbeiter
- Mehr Kundennähe durch schnellere Antwortzeiten
- Steigerung der Kundenzufriedenheit
- Schlanker Workflow sorgt für höhere Effizienz
- Höhere Produktivität
- Umfassendes Reporting



In ReplyOne können Servicemitarbeiter auf zuvor festgelegte Vorlagen und kanalspezifische Textbausteine für die Beantwortung von Anfragen zurückgreifen. Der zugrundeliegende Workflow ist dabei für alle schriftlichen Servicekanäle gleich. Das steigert die Bearbeitungsgeschwindigkeit und sichert die Antwortqualität.

## Über lekker Energie

lekker Energie ist ein führender Anbieter von Strom, Gas und energienahen Dienstleistungen für private Haushalte in allen Metropolregionen Deutschlands sowie für Industrie- und Geschäftskunden bundesweit. Im Mittelpunkt stehen bei der 2003 gegründeten lekker Energie (vormals Nuon Deutschland) mit Sitz in Berlin und Heinsberg (NRW) hohe Servicequalität, innovative Tarifangebote und faire Vertragsbedingungen für die Kunden. Die lekker Energie GmbH ist mit über 300.000 privaten Haushaltskunden Deutschlands drittgrößter Anbieter für Ökostrom. Das Unternehmen ist seit dem 01.01.2013 eine hundertprozentige Tochter der SWK STADTWERKE KREFELD AG. Gemeinsam beliefert der Unternehmensverbund mehr als 500.000 Kunden mit Strom, Gas, Trinkwasser und energienahen Dienstleistungen.



REPLYONE

CUSTOMER RESPONSE  
INTELLIGENCE