



»Den Kunden im Blick«

rku.it unterstützt *ewmr* bei digitaler Kundenakte

Vereinfachter Workflow und schnellere Zugriffe: Die Energie- und Wasserversorgung Mittleres Ruhrgebiet (*ewmr*) hat ihr Dokumentenmanagement mit Hilfe der IT-Spezialisten rku.it und advice IT entscheidend verbessert. Eine an die Bedürfnisse der *ewmr* mit ihren drei Stadtwerke-Töchtern angepasste digitale Kundenakte ermöglicht seit August 2006 per Mausclick den Zugriff auf die relevanten Dokumente. Dies erhöht nicht nur die Wirtschaftlichkeit, sondern bietet wesentliche Vorteile bei der Kundenbetreuung.

ewmr

rku.it.



Wege gemeinsam gehen – Synergien nutzen

Zur **ewmr** haben sich 1998 die Stadtwerke aus Bochum, Herne und Witten zusammengeschlossen. Mit dem Ziel, Synergien zu nutzen – bei Energieeinkauf und -handel ebenso wie bei Organisation und IT. Im Vertrieb ist die **ewmr**-Holding für den deutschlandweiten Absatz zuständig, während die einzelnen Stadtwerke ihre jeweiligen Geschäfts- und Haushaltskunden aus der Region weiter in Eigenregie betreuen. Ziel dieser horizontalen Kooperation ist auch, durch innovative Prozesse die Kundenbindung an die kommunalen Unternehmen zu erhöhen.

Die drei **ewmr**-Stadtwerke hatten bei der Arbeit mit Papierakten das gleiche Problem: Die Recherche nach einzelnen Dokumenten gestaltete sich zeitaufwendig. Es war schwierig, einen schnellen Überblick über den Bearbeitungsstatus zu erhalten. Zudem hatten die Berater in den Kundencentern keinen direkten Zugriff auf die Papierakten. Kundenanfragen konnten nicht immer zeitnah beantwortet werden. „Oft blieb nur noch der Anruf in der Zentrale, wo die Kollegen dann auf die Suche nach der Akte gehen mussten“, berichtet Oliver Schloßer vom Kundenservice der Stadtwerke Witten. Die gesetzlichen Regelungen zum Unbundling verschärfen die Problematik weiter. Deshalb entschlossen sich die Kooperationspartner, unter dem Dach von **ewmr** in kurzer Zeit ein gemeinsames Dokumentenmanagement-System einzuführen.

Grundlagen erstellt

Die IT-Dienstleister rku.it und advice IT konzipierten eine digitale Kundenakte und setzten das Projekt innerhalb weniger Wochen um. Eine Herausforderung, da nicht nur die IT, sondern auch Organisationsabläufe für alle drei Stadtwerke neu festgelegt werden mussten. Außerdem waren einheitliche Begrifflichkeiten erforderlich, etwa beim Bezeichnen der Dokumentarten. Die komplexe Struktur der gemeinsamen Kundenakte machte es erforderlich, die verwendete Standardlösung mit zusätzlichen Komfortmerkmalen zu ergänzen. rku.it betreibt das Dokumentenmanagement-System im Outsourcing und stellt eine bedarfsgerechte Verfügbarkeit sicher.

Einheitliche Lösung für zufriedene Kunden

Mit dem Einführen der digitalten Kundenakte steht der **ewmr** ein entscheidendes Instrument für besseren Service zur Verfügung. Die Mitarbeiter können bei Nachfragen jederzeit alle Dokumente des Kunden aufrufen – unabhängig vom Bearbeitungsstatus. „Außerdem zeigt das System an, ob das jeweilige Dokument noch bearbeitet wird oder bereits archiviert ist“, erläutert Tanja Cruspe vom Vertrieb der Stadtwerke Bochum. Somit lassen sich Anfragen schnell und unkompliziert beantworten. Ein wichtiger Aspekt, um die Zufriedenheit der Kunden zu erhöhen und diese hierdurch langfristig zu binden.

ewmr ist es gelungen, auch intern die Qualität der Prozesse zu verbessern: „Die gemeinsame Struktur für alle drei Stadtwerke spart beim Aufbau und vor allem im laufenden Betrieb erhebliche Kosten, ohne den Schutz der Kundendaten zu vernachlässigen“, resümiert Andreas Schade, Leiter der Abteilung EDV und Verwaltung bei den Stadtwerken Witten. „Zudem sind wir für zukünftige Entwicklungen und gesetzliche Anforderungen gut gerüstet“, ergänzt Andreas Meise, zuständig für die Unternehmensentwicklung der Stadtwerke Herne. „Durch die digitale Kundenakte haben wir einen entscheidenden Vorteil der Unternehmen im Wettbewerb – die Nähe zum Kunden – weiter ausgebaut“, hebt er die strategische Bedeutung hervor.

advice IT

Das inhabergeführte Beratungshaus advice IT ist ein unabhängiger Spezialist für Dokumentenmanagement-Systeme und hat seinen Sitz in Bielefeld. Das eingespielte Team von erfahrenen Beratern und Technikern unterstützt seine Kunden seit 2002 mit maßgeschneiderten Lösungen „rund ums Dokument“.

rku.it.

Aus der Branche – für die Branche. 1961 als „Lochkartengemeinschaft kommunaler Unternehmen GmbH“ gegründet, hat sich rku.it zu einem konzernunabhängigen IT-Spezialisten entwickelt. Heute unterstützt rku.it mehr als 120 Unternehmen aus den Branchen Ver- und Entsorgung, ÖPNV und Kommunalwirtschaft in ganz Deutschland. Mit Standardsoftware führender Hersteller sowie Systemen für Spezialgebiete decken wir alle Anforderungen ab. Darüber hinaus bietet rku.it über die Consulting-Tochter evu.it Beratungs-Know-how unabhängig von den Rechenzentrumsdienstleistungen.

rku.it GmbH
Westring 301
44629 Herne
Postfach 10 17 09
44607 Herne

Telefon 02323 3688-0
Telefax 02323 3688-680
kontakt@rku-it.de
www.rku-it.de