

Mehr Flexibilität und Effizienz

KUNDENSERVICEMANAGEMENT Stadtwerke Tübingen starten Projekt

–TÜBINGEN– Die Stadtwerke Tübingen GmbH (SWT) haben mit der Projekt Unternehmensberatung GmbH ein Konzept zur Zusammenlegung ihrer bis dato getrennten Bereiche »Kundenservice« und »Debitoren und Marktprozesse« aufgesetzt. Dazu sollen für die über 100 000 Kunden alle zugehörigen Prozesse zentralisiert sowie bestehende Schnittstellen minimiert und die Qualität der Kundenserviceprozesse gesteigert werden.

Dr. Achim Kötzle, SWT-Geschäftsführer Energiewirtschaft: »Wir wollen beide Seiten optimieren: die internen Abläufe und unseren Kundenservice durch höhere Flexibilität und Effizienz. Uns geht es vor allem darum, unsere Dienstleistungen und Beratungen möglichst umfassend von einem Ansprechpartner pro Kunden durchführen zu lassen und damit unnöti-

ge Doppelungen und Informationsverluste unterwegs auszuschließen.«

Referenzprozessmodell als Basis | »Wir haben uns bewusst für eine externe Unterstützung entschieden, um so in kürzerer Zeit einen strukturierten, praxistauglichen, fachlich unterstützten und neutral moderierten Projektaufsatz erarbeiten zu können«, sagt Frank Behrend, Abteilungsleiter Kunden- und Abrechnungsservice.

Zu Projektbeginn gab es zwei Workshops (Zieldefinition und Prozessauswahl) sowie eine Mitarbeiterveranstaltung. Dabei kam das von der Projekt Unternehmensberatung erstellte Referenzprozessmodell mit 320 Prozessen eines typischen Energieversorgers zum Zug. Darauf basierend wurden etwa 100 Prozesse ausgewählt, die an das aktuelle

Anforderungsprofil des Kundenservicemanagements angepasst wurden.

»Das individuelle Prozessportfolio bildet einen wichtigen Eckpfeiler des gesamten Projektaufsatzes«, so Stefan Biesalski, Projektleiter und Geschäftsführender Gesellschafter der Projekt Unternehmensberatung. Parallel dazu wurde ein Strukturplan erarbeitet und Arbeitsgruppen gebildet. Gemeinsam mit den Team- und Sachgebietsleitern definierten die Managementberater die zentralen Maßnahmen. Hierzu gehören z. B. Durchführung einer Prozess- und Organisationsanalyse, Festlegung der Prozessverantwortlichen, Beschreibung der Standard- und Spezialtätigkeiten sowie die Vereinbarung von Service Level Agreements mit internen Auftraggebern.