

Gas Natural stärkt seine Außendienstaktivitäten durch die Bereitstellung des uneingeschränkten mobilen Zugriffs auf Echtzeitdaten

Übersicht

■ Die Herausforderung

Um sich auf Spaniens offenem Energiemarkt zu behaupten, musste Gas Natural die Effizienz seines Außendienstpersonals erhöhen, um den Ansprüchen seiner Kunden zu genügen.

■ Argumente für die Umwandlung in ein On Demand Business?

Gas Natural hatte erkannt, dass zur Erhöhung der Reaktionsschnelligkeit die Umstellung seiner Außendienst- und Vertriebsprozesse erforderlich war – vom Anruf beim Kundendienst bis zur Erschließung einer neuen Geschäftsmöglichkeit.

■ Lösung

Gas Natural wandte sich an IBM, um eine von isMobile entwickelte Lösung für die Personaleinsatzsteuerung zu implementieren, mit deren Hilfe das Unternehmen die Kundendienstprozesse umgestalten und höhere Umsätze erzielen konnte.

Hauptvorteile

- Einsparungen bei Verwaltungskosten von jährlich 500.000 Euro
- Steigerung um 30 % bei Kundendienstansrufen

>> Definition von On Demand Business

„Ein On Demand Business ist ein Unternehmen, bei dem sämtliche Geschäftsprozesse durchgängig (End-to-End), integriert sind, um dynamisch auf Kundenanforderungen, Marktchancen und externe Bedrohungen reagieren zu können.“



Die Gas Natural Group (Gas Natural) ist ein Energieunternehmen, das in den Bereich Gasversorgung, -transport und -verteilung in Spanien (auch Strom), Italien und Lateinamerika tätig ist. Gas Natural ist der führende Versorger auf dem spanischen Gasmarkt. Das Unternehmen hat 9,7 Millionen Kunden weltweit und beschäftigt 6.700 Mitarbeiter.

Weltweit zeichnet sich ein anhaltender Trend hin zur Öffnung von ehemals regulierten Märkten für den Wettbewerb ab. Die Branchen mögen zwar unterschiedlich sein, doch die Folgen sind im Wesentlichen vergleichbar – Kunden profitieren von besserem Service, niedrigeren Preisen und größerer Auswahl, während sich die Unternehmen mit neuen Möglichkeiten auf der einen Seite und einem verschärften Wettbewerb auf der anderen Seite auseinandersetzen müssen. Als die Europäische Union die Liberalisierung des Energiemarktes ganz oben auf die Tagesordnung setzte, begrüßte Spanien dieses Vorhaben vorbehaltlos und peitschte Reformen sogar noch schneller durch, als es erforderlich gewesen wäre. Seit 2003 hat der durch die Marktöffnung angespornte Wettbewerb bereits deutliche Vorteile für die Verbraucher in Form von besserem Service und Preissenkungen von über 30 % gebracht.

„IBM und isMobile haben uns dabei geholfen, den Kunden in den Mittelpunkt des Interesses zu stellen, und so die Voraussetzung für die Erhöhung von Reaktionsschnelligkeit und Flexibilität im Unternehmen geschaffen. Unser Umfeld hat sich verändert, und wir sind viel besser positioniert, um uns darauf einzustellen – wir sind bereit für die Herausforderung.“

– José M^a Boixeda de Miquel,
Leiter des Bereichs Neue Systeme,
Technologie und Kommunikation
Gas Natural

Übersicht

- Einsparungen bei den Verwaltungskosten in Höhe von jährlich 500 000 Euro
- Verbesserte Produktivität der Außendiensttechniker, wodurch um 30 % mehr Serviceaufträge bewältigt werden
- Schnellere Reaktion auf Kundendienstaufträge, wodurch sich Kundenzufriedenheit und -bindung verbessern
- Vorhandene und potenzielle Kunden können mit individuell zugeschnittenen Kundendienstpaketen wirkungsvoller angesprochen werden
- Kürzere Vertriebszyklen durch die Verfügbarkeit mobiler Vertriebstools

„Durch die Öffnung des Marktes haben wir erkannt, dass unsere kundenrelevanten Prozesse nicht den Ansprüchen unserer Kunden genügten. Also mussten wir diese Prozesse umstellen.“

– José M^a Boixeda de Miquel

Aus Verbrauchersicht lassen Geschwindigkeit und Umfang von Verbesserungen dieser Art die Marktregulierung fast wie Zauberei erscheinen. Die tatsächlichen Entwicklungen sind allerdings nur dann erkennbar, wenn man einen Blick hinter die Kulissen wirft – auf die realen Veränderungen, die die spanischen Gasversorger durchführen mussten, um in einem neuen Wettbewerbsumfeld erfolgreich agieren zu können. Nehmen wir als Beispiel Gas Natural (www.gasnatural.com), das mit 4,5 Millionen inländischer Kunden und einem Umsatz von 7,1 Milliarden Euro das größte Gasversorgungsunternehmen in Spanien ist. Unter den kundenrelevanten Prozessen ist die Verwaltung und Abwicklung von Serviceaufgaben sicherlich der wichtigste Kompetenzbereich und ein ausschlaggebender Faktor für die Kundenzufriedenheit. Dabei spielen die Kundenbedürfnisse natürlich eine zentrale Rolle – besonders wenn es darum geht, schnell auf Probleme zu reagieren und von Anfang an den richtigen Lösungsweg zu beschreiten. Da Kunden jetzt ihren Versorger frei wählen können, kam es darauf an, dass Gas Natural nicht nur die Serviceerwartungen seiner Kunden erfüllte, sondern übertraf, um seine Führungsposition am Markt zu behaupten.

Serviceengpässe beseitigen

Wie viele Versorgungsunternehmen hat auch Gas Natural seine Außendienstaktivitäten an ein breit gefächertes Netz von Vertragsfirmen abgegeben, die Installations-, Reparatur- und Wartungsarbeiten bei den Kunden vor Ort durchführen. Als Geschäftsmodell betrachtet bietet dieser effiziente und dezentrale Ansatz für die Außendienstabwicklung den Vorteil einer flexiblen Kostenstruktur. Das Problem lag jedoch in den Geschäftsprozessen, auf denen dieses Konzept basierte. Gas Natural verschickte per Post oder durch Kurierdienste papierbasierte Arbeitsaufträge an seine Vertragsunternehmen, die daraufhin ihre jeweiligen Kundendienstmitarbeiter verständigten. Nach der Entgegennahme der Serviceaufträge protokollierten die Techniker den Status der Aufträge (erledigt, unerledigt oder noch ausstehend) auf Papierformularen, die schließlich am Ende des Arbeitstages zurück an Gas Natural geschickt wurden. Dort aktualisierte Verwaltungspersonal manuell das Backend-Siebel-System und schloss so diesen aufwändigen Bearbeitungszyklus ab.

Für Gas Natural war klar, dass diese Prozesse umgestaltet werden mussten. Das Hauptproblem war die mangelnde Datentransparenz bei der Abwicklung von Serviceaufträgen, weswegen Techniker und Disponenten nicht über genügend Informationen verfügten, um vor Ort optimal arbeiten zu können. Wenn zum Beispiel ein Techniker einen Serviceauftrag nicht erledigen konnte, gab es keine Möglichkeit, diese Information in Echtzeit an die Disponenten weiterzuleiten; folglich konnten diese den Auftrag nicht dynamisch neu zuteilen. Dies führte zu einer Anhäufung ausstehender Arbeitsaufträge, längeren Wartezeiten für Kunden und – angesichts der freien Versorgerwahl – der Gefahr von Kundenverlusten. Während die Kundendienstaktivitäten zu den augenfälligsten Beispielen für Ineffizienz zählten, waren die Ergebnisse des Vertriebs im Hinblick auf den deregulierten Markt ebenfalls äußerst unbefriedigend. Auch hier bestand das Haupthindernis darin, dass Vertriebsmitarbeiter nicht auf Echtzeitinformationen zugreifen konnten, um ihre Möglichkeiten optimal ausschöpfen zu können. Bei Kundengesprächen verfügten die Vertriebsmitarbeiter im entscheidenden Moment weder über Informationen, um Cross-Selling-Möglichkeiten auszumachen, noch über die erforderliche Flexibilität, um ihre Angebote unmittelbar individuell anpassen zu können – dadurch wurde der Vertriebszyklus in die Länge gezogen. Vor dem Hintergrund des sich verschärfenden Wettbewerbs musste Gas Natural die Schlagkraft seiner Vertriebsmitarbeiter erhöhen, indem ihnen im richtigen Moment die richtigen Daten bereitgestellt wurden.

Für den Wettbewerb gerüstet

Nach einer gründlichen Prüfung der vorhandenen Prozesse entwarf Gas Natural einen Rahmenplan für die komplette Umgestaltung seiner Geschäftsprozesse im Außendienstbereich, wobei intelligente mobile Technologie die Schlüsselrolle spielt. Für die Durchführung wählte das Unternehmen IBM Business Consulting Services und den IBM Business Partner isMobile (www.ismobile.com). In enger Zusammenarbeit gestalteten Gas Natural und das IBM Team die Außendienstprozesse des Unternehmens mit dem Schwerpunkt auf Mobilität um. Unter Verwendung von Blå Coordinator, der Lösung für die Personaleinsatzsteuerung von isMobile, erstellte IBM in nur drei Monaten eine neue Plattform für die Implementierung dieser Prozesse. Mit Hilfe eines PDA an Stelle eines Klemmbretts können Kundendiensttechniker jetzt drahtlos und in Echtzeit Arbeitsaufträge empfangen und Statusaktualisierungen an ihre Disponenten senden. Dank transparenterer Statusinformationen verfügen Disponenten über die zusätzliche Flexibilität für die rasche Umleitung von Ressourcen, wodurch mehr Serviceaufträge in kürzerer Zeit abgearbeitet werden. Darüber hinaus können Außendiensttechniker durch den Echtzeitzugriff auf technische Unterlagen und Tabellen vor Ort effizienter arbeiten und müssen sich nicht mehr mit unhandlichen, veralteten Handbüchern herumschlagen. Ähnlich ausgestattet sind jetzt auch die Vertriebsmitarbeiter; sie erstellen nun individuelle Angebote auf der Basis von Echtzeit-Kundenprofilen und verfügen über Tools, um schneller und effizienter neue Kunden zu gewinnen.

Während das Außendienstpersonal jetzt über ganz neue Arbeitsmöglichkeiten verfügt, beruht die Lösung selbst im Wesentlichen auf der Nutzung und Erweiterung von vorhandenen Kernsystemen für die Durchführung der Außendienstaktivitäten. Dazu gehören SAP Utilities für Kernabläufe in Versorgungsunternehmen, Siebel CRM für die Kunden-Kontaktverwaltung sowie verschiedene proprietäre Mainframe-Anwendungen, die auf einem IBM eServer der zSeries laufen. Im neuen Prozess werden Serviceaufträge automatisch vom Siebel-System zur Blå Coordinator Personaleinsatzsteuerungslösung geschickt, die auf dem IBM WebSphere Anwendungsserver läuft. Middleware – die Kombination von IBM WebSphere Business Integration Message Broker und IBM WebSphere MQ – verbindet die Mobilitätsanwendung mit den Backend-Systemen. Bei Vertragsunternehmen ermöglicht IBM WebSphere Everyplace Access den Disponenten den Zugriff auf die Daten von Serviceanrufen und vereinfacht die Verwaltung ihrer Geräte und der Benutzerauthentifizierung. Vor Ort rufen Techniker Serviceauftragsdaten über eine vom IBM WebSphere Everyplace Connection Manager (WECM) verwaltete drahtlose Verbindung ab, die die Einzelanmeldung von mobilen Benutzern, den sicheren Datentransfer und die Datenkomprimierung zwischen mobilen Geräten und dem Gas Natural-Netzwerk ermöglicht. Dank der Roaming-Unterstützung des WECM können Techniker außerdem bei Fahrten zwischen der Zentrale und den Kundenstandorten ihre Verbindung aufrechterhalten. IBM Global Services stellt eine breit gefächerte Palette von Services für die Hard- und Software-Infrastruktur der Lösung bereit.

Hauptkomponenten

Software

- IBM WebSphere Application Server
- IBM WebSphere Everyplace Connection Manager
- IBM WebSphere Everyplace Access
- IBM WebSphere Business Integration Message Broker
- IBM WebSphere MQ
- isMobile Blå Coordinator
- SAP Utility (ERP)
- Siebel (CRM)

Server

- IBM eServer zSeries

Services

- IBM Business Consulting Services
- IBM Global Services

Business Partner

- isMobile

Zeitraumen

- 3 Monate

„Die von IBM und isMobile bereitgestellte Lösung hat sich für uns als leistungsstarkes Tool erwiesen. Die durch die Lösung erreichte Optimierung gehört zu den besten, die wir kennen.“

– José M^a Boixeda de Miquel

Durch die Ausstattung seines Außendienstpersonals mit den für eine intelligenterere und effizientere Arbeit erforderlichen Tools hat Gas Natural einen Quantensprung unternommen, um besser und schneller auf Kundenbedürfnisse reagieren zu können. Jetzt da Servicetechniker überall Daten in Echtzeit austauschen können, sind Vertragsfirmen in der Lage, den Dispositionsprozess durch die dynamische Zuweisung von Serviceaufträgen zu optimieren – das Ergebnis ist ein ganzes Paket von Vorteilen. Weniger Leerlauf bedeutet, dass mehr Aufträge erledigt werden. Kunden erleben, dass das Unternehmen schneller reagiert und sind deshalb zufriedener. Die Kundenbindung wird gefestigt. Darüber hinaus hat die betriebliche Effizienz aufgrund der neuen Wettbewerbssituation für Gas Natural an Bedeutung gewonnen. In dieser Hinsicht hat die Lösung solide Ergebnisse erzielt, wozu unter anderem Einsparungen von Verwaltungskosten von 500.000 Euro pro Jahr zählen. Ein Beispiel ist der automatische Upload von Serviceauftragsdaten von PDAs in das ERP-System, der Datenfehler praktisch ausschließt. Da seine Außendienstmitarbeiter jetzt über Echtzeitdaten vom CRM-System sowie über mobile Vertriebstools verfügen, kann Gas Natural mit innovativen Servicepaketen vorhandene Kunden intensiver betreuen und leichter neue Kunden gewinnen.

Angesichts des neuen Wettbewerbsumfeldes von Gas Natural sieht José M^a Boixeda de Miquel, Leiter des Bereichs Neue Systeme, Technologie und Kommunikation, die Optimierung von Geschäftsprozessen rund um den Kunden als Schlüssel zum Erfolg. „IBM und isMobile haben uns dabei geholfen, den Kunden in den Mittelpunkt des Interesses zu stellen und so die Voraussetzung für die Erhöhung von Reaktionsschnelligkeit und Flexibilität im Unternehmen geschaffen“, sagt Boixeda. „Unser Umfeld hat sich verändert, und wir sind viel besser positioniert, um uns darauf einzustellen – wir sind bereit für die Herausforderung.“

Weitere Informationen

Wenn Sie mehr erfahren möchten, wenden Sie sich an Ihren IBM Vertriebsbeauftragten oder IBM Business Partner.

Besuchen Sie uns unter:

ibm.com/ondemand



IBM Deutschland GmbH
70548 Stuttgart
ibm.com/de

IBM Österreich
Obere Donaustraße 95
1020 Wien
ibm.com/at

IBM Schweiz
Vulkanstrasse 106
8010 Zürich
ibm.com/ch

Die IBM Homepage finden Sie unter:
ibm.com

IBM, das IBM Logo, ibm.com, das On Demand Business Logo, WebSphere und zSeries sind Marken der IBM Corporation in den USA und/oder anderen Ländern

Weitere Unternehmens-, Produkt- oder Servicemarken können Marken anderer Hersteller sein.

Diese Erfolgsgeschichte verdeutlicht, wie ein bestimmter IBM Kunde Technologien/Services von IBM und/oder einem IBM Business Partner einsetzt. Die hier beschriebenen Resultate und Vorteile wurden von zahlreichen Faktoren beeinflusst. IBM übernimmt keine Gewährleistung dafür, dass in anderen Kundensituationen ein vergleichbares Ergebnis erreicht werden kann. Alle hierin enthaltenen Informationen wurden vom jeweiligen Kunden und/oder IBM Business Partner bereitgestellt. IBM übernimmt keine Gewähr für die Richtigkeit dieser Informationen.

IBM Hardwareprodukte sind fabrikmäßig hergestellt. Sie können neben neuen auch wieder verwendete Teile enthalten.

Vertragsbedingungen und Preise erhalten Sie bei den IBM Geschäftsstellen und/oder den IBM Business Partnern. Die Produktinformationen geben den derzeitigen Stand wieder. Gegenstand und Umfang der Leistungen bestimmen sich ausschließlich nach den jeweiligen Verträgen.

Hergestellt in den USA
10-05

© Copyright IBM Corporation 2005
Alle Rechte vorbehalten.