



SUCCESS STORY



DIGITALE KUNDENSERVICEPROZESSE MIT SAP MULTICHANNEL FOUNDATION FOR UTILITIES

Hamburg Wasser setzt auf effiziente Kundenservice-
prozesse, intuitive Benutzeroberflächen und Mobilität



Der technologische Wandel beeinflusst nachhaltig die Art zu leben, arbeiten und kommunizieren. Die Verwendung von digitaler Technologie im Alltag nimmt einen signifikanten Stellenwert ein. Auch die Unternehmen in der Versorgerbranche schließen sich dem globalen Trend der Digitalisierung an. Die übergeordnete Zielsetzung dieser Unternehmen ist es, optimal auf die neuen Kundenbedürfnisse einzugehen und somit eine langfristig profitable Kundenbeziehungen aufzubauen. SAP Multichannel Foundation for Utilities unterstützt Versorgungsunternehmen bei diesem Vorhaben zukunftsweisend und bietet somit eine Lösung mit ausgeprägter Kundenorientierung.

PROJEKT- ANFORDERUNGEN

Ziel von HAMBURG WASSER war es, ein Online Self Service Portal für Kundenserviceprozesse auf Basis moderner Benutzeroberflächen und Kommunikationstechnologien einzuführen. Dieses Portal sollte auf allen bekannten Endgeräten verfügbar sein, ohne eine jeweils native Implementation zu erfordern. Mit der Lösung sollten neue Kommunikationskanäle erschlossen werden und eine modernere und benutzerfreundliche Ausrichtung des Online Services erfolgen.

DER KUNDE

HAMBURG WASSER

<http://www.hamburgwasser.de/>



HAMBURG WASSER ist der Wasser- und Abwasserspezialist in der Hansestadt - mit allen Leistungen aus einer Hand. Mit seinem Know-how bietet das Unternehmen nicht nur Versorgungs- und Entsorgungssicherheit auf höchstem Niveau für die Hamburger Bürgerinnen und Bürger sondern auch maßgeschneiderte Lösungen für die wasserwirtschaftlichen Bedürfnisse der umliegenden Städte und Kommunen in der Metropolregion.

DER PROJEKTABLAUF

Das Projekt gliederte sich in drei Hauptphasen:

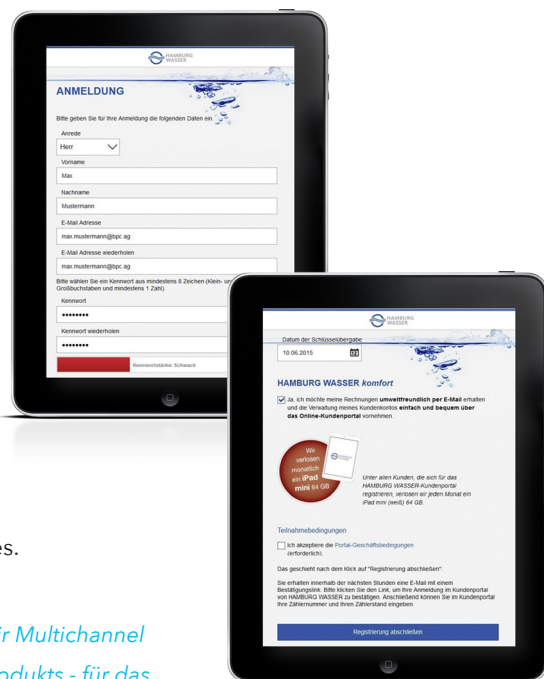


DAS PROJEKTERGEBNIS

Mit Einführung der innovativen SAP-Lösung integriert Hamburg Wasser diverse Kommunikationskanäle über eine zentrale Plattform und wickelt Kundenserviceprozesse über das neue Kundenportal hochautomatisiert und effizient ab. Zu den umfassenden Neuerungen gehören:

- Implementierung von SAP MFU auf Basis von SAP IS-U, SAP CRM und Netweaver Gateway als Lösung für Privat- und Kleingewerbekunden
- Konzeption und Implementierung effizienter Kernprozesse, wie:
 - Zählerstanderfassung und Abschlagsplanänderung
 - Verbrauchs- und Rechnungsanzeige / -Download
 - Vertragsübersicht und Produktwechsel
 - Bank- und Adressdatenänderung mit Regionalprüfung, u.v.m
- Integration hochautomatisierter Ein- und Auszugsprozesse
- Erweiterung um zahlreiche kundenspezifische Anpassungen, u.a. individuelles Dashboard und Responsive Design

Aus technischer Sicht wurde ein Responsive Design integriert, um eine optimale Darstellung auf allen Endgeräten (z.B. Desktop, Tablet oder Smartphone) zu gewährleisten. Dies erfolgte auf technologischer Basis von SAP Fiori und des OASIS Standards OData zur Implementation von REST Services.



„Für die Bedürfnisse während des Projekts sowie zukünftige Anforderungen halten wir Multichannel Foundation for Utilities - nicht zuletzt wegen der zukunftssicheren Ausrichtung des Produkts - für das richtige Werkzeug. Mit Hilfe von bpc ist es uns gelungen, das neue Kundenportal mit seinen komplexen Anforderungen im engen zeitlichen Rahmen und mit hoher Kundenzufriedenheit erfolgreich einzuführen.“
Martin Eckard, Projektleiter, HAMBURG WASSER

DAS FAZIT

bpc implementiert SAP Multichannel Foundation for Utilities bei Hamburg Wasser - und setzt damit eine der ersten Installationen weltweit produktiv!



Wichtigste Vorteile für HAMBURG WASSER

- Zukunftsorientiertes und modular aufgebautes Produkt
- Geringere Betriebskosten und Aufwände
- Erleichterte Anbindung mobiler und sozialer webbasierter Applikationen

Wichtigste Vorteile für Endkunden

- Optimierte für mobile Endgeräte
- Intuitive Benutzeroberfläche durch Responsive Design
- Echtzeit-Services und Echtzeit-Kommunikation
- Erhöhte Erreichbarkeit und Verfügbarkeit