

„Ich bin nicht da!“ Und was macht der Kunde?

Terminanbindung und Endkundenanbindung
im Workforce-Management-Prozess
für den Rollout intelligenter Messsysteme

SAP® Certified
Powered by SAP NetWeaver®

Argos Connector 15.1 ist
zertifiziert für SAP NetWeaver

WEBINAR

München, September 2018
Carlos Garcia, Bittner+Krull
Moritz Hagenbruch, Bittner+Krull



Die Referenten



Carlos Garcia Sanchez
Bittner+Krull Produktmanagement



Moritz Hagenbruch
Bittner+Krull Vertrieb West

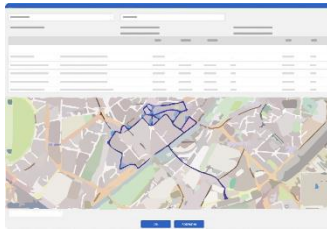
Kernfrage...

Sie planen einen Termin - der Kunde kann nicht!

Was macht der Kunde – was machen Sie?

Terminmanagement mit Endkunden über den Callcenter

Optimale Routen in Argos
Terminmitteilung an Endkunden



TERMIN

Brief

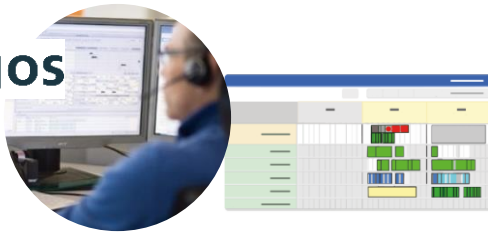


WAHRNEHMUNG



REAKTION

Argos



Antwort?

RÜCKFRAGEN?



Manuelle Disposition unter Berücksichtigung neuer Termine ohne Endkundenkommunikation

Was wollen eigentlich die Kunden?



Verständnis des Nutzens für ihn, den Kunden

Wissen über den Ablauf (was passiert und was wird noch passieren?)

Wertschätzende Informationen zur rechten Zeit

Möglichkeit zum Dialog: Problemlose Rückmeldungen

Verlässlichkeit des Versorgers

Professionelle Erbringung der Leistung: Fehlerfrei, sauber, pünktlich

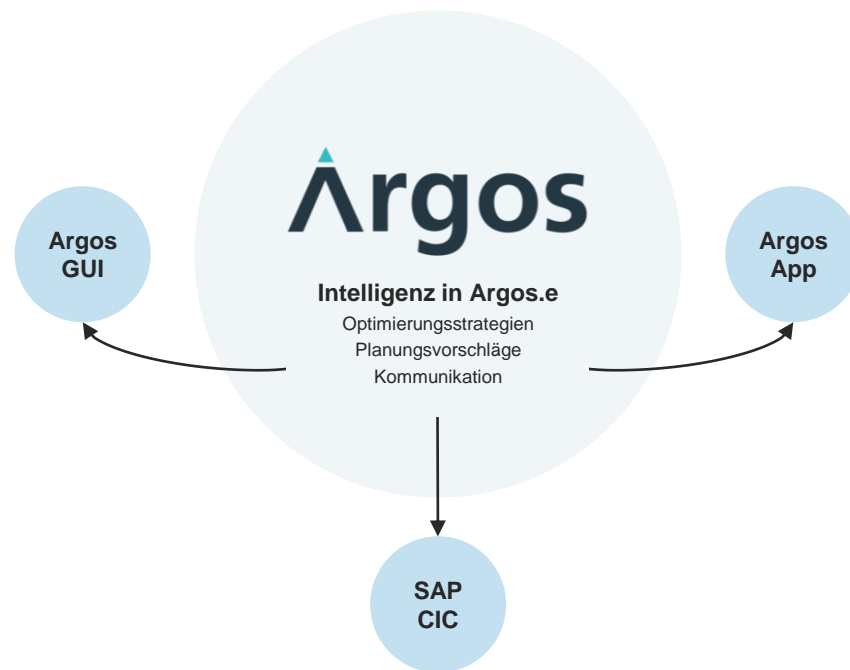
Kundenservice auf der Höhe der Zeit!

Interaktives Terminmanagement von B+K

Für einen serviceorientierten Umgang mit EVU-Kunden, denen aufgrund der Natur bestimmter Meteringprozesse ein Termin ohne eine vorherige Abstimmung mitgeteilt wird, bietet unser neues Argos Modul für Interaktives Terminmanagement eine erstklassige und smarte Unterstützung.



Referenzkunde

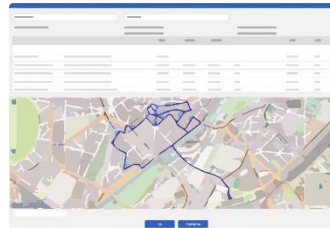


Interaktives Terminmanagement mit Endkunden

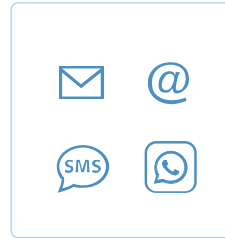
Optimale Routen in Argos
Terminmitteilung an Endkunden

Eine URL geht über unterschiedliche
Medien von EVU an Endkunden

Die URL kann in unterschiedlichen Devices
von Endkunden aufgerufen werden



TERMIN

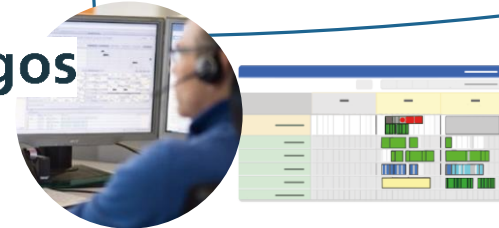


WAHRNEHMUNG



Reaktion

Argos



Neue Disposition unter Berücksichtigung neuer
Termine und Endkundenkommunikation

RÜCKMELDUNG

Optionen für Endkunden

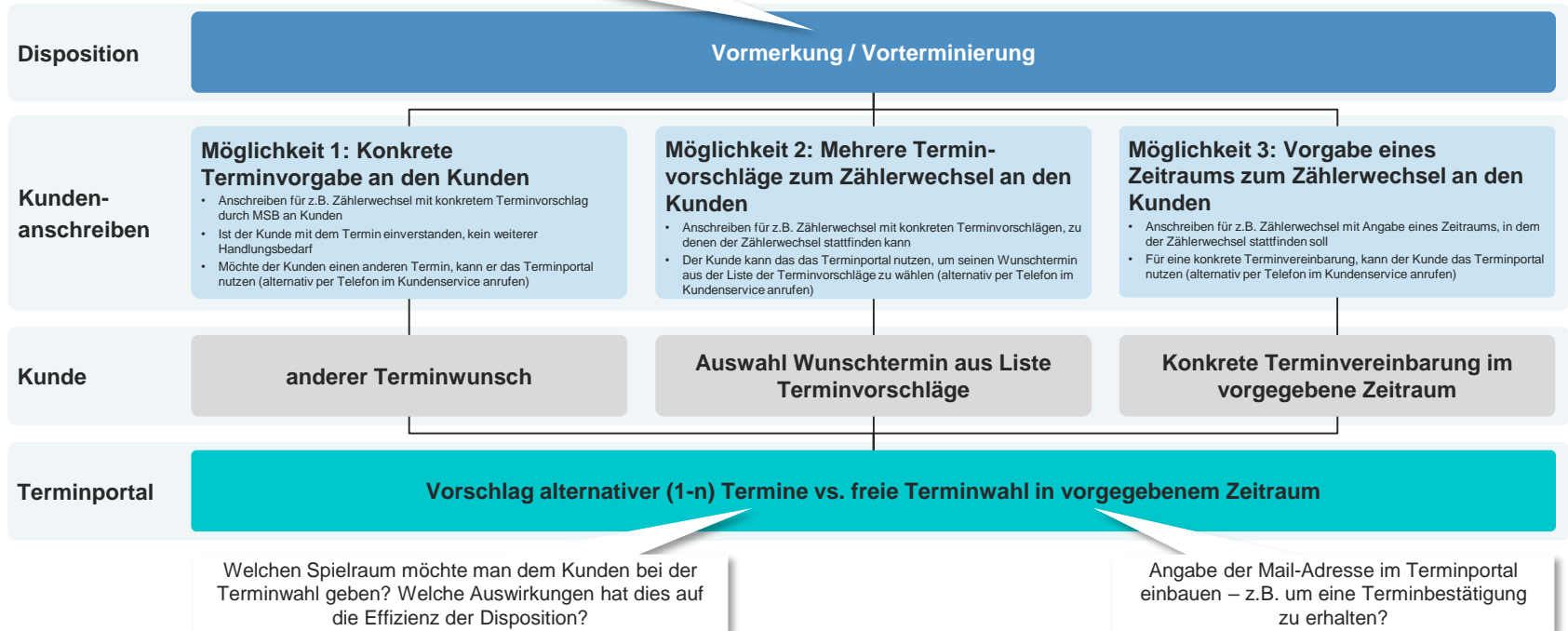
Terminmitteilung
Einbau iMSys am 15.02.17 um 16 Uhr 45

Termin bestätigen Alternativen zeigen

- Am 24.02.17 um 14.30 Uhr
- Am 06.07.17 um 08.15 Uhr
- ...

Unterstützbare Terminmanagementstrategien des EVUs

Auf Basis welcher Kriterien findet die Vorterminierung für die Terminvorschläge im Kundenanschreiben statt?



Ihr Nutzen: Mehr Effizienz, höhere Flexibilität und besserer Service

