

Regionetz

Terminmanagement

„Wir wollen in der Kundenkommunikation mit der Zeit gehen. Bisher wurden die Kunden bei Terminankündigungen ein Stück weit überfahren. Das hat sich mit dem Argos Terminmanagement gründlich geändert. Es hilft uns dabei, Kundennähe und Prozessoptimierung in Einklang zu bringen.“

Benedikt Lennartz, Gruppenleiter Gerätemanagement

Die Ziele

Regionetz hat die Prozesse im Zählermanagement frühzeitig digitalisiert. Nach Abschluss der Disposition schickt Argos Workforce Management die Kundenanschriften automatisiert zur Druckstraße. Für Rückfragen enthalten die Briefe die Telefonnummer des Kundenservice in der Fachabteilung. Genau in diesem Kundenkontakt will Regionetz mit der Einführung einer Plattform für das Terminmanagement weitere bedeutende Potenziale zur Optimierung erschließen.

- | Kunden buchen über die Plattform ihre Wunschtermine – unabhängig von Servicezeiten und Hotlines.
- | In der Fachabteilung wird das Alltagsgeschäft dadurch entlastet. Es entstehen Freiräume für andere, wichtige Aufgaben.
- | Die selbstständige Optimierung der Termine durch die Kunden verringert Mehrfachanfahrten und verbessert damit die Auslastung.



Die Lösung

- | Mit Einführung des Argos Terminmanagements enthalten die Anschreiben zusätzlich einen QR-Code. Über diesen Code loggen sich die Kunden per Smartphone in das Portal ein und buchen direkt ihren Wunschtermin.
- | Den neuen Termin importiert der Kunde per Knopfdruck in seinen Terminkalender. Damit behält er ihn im Fokus und vergisst ihn nicht. Händische Datenübernahmen sind im gesamten Prozess nicht erforderlich.
- | Die Umbuchung im Workforce Management erfolgt in einem Hintergrundprozess. Der neue Fixtermin erhält einen eigenen Status in der Einsatzplanung und ist so für den Disponenten direkt erkennbar.
- | Das Terminmanagement ist integraler Bestandteil der Kundenplattform Regionetz.digital. Sie bündelt sämtliche Möglichkeiten zur Kontaktaufnahme und erfüllt damit auch die Anforderungen des Energiewirtschaftsgesetzes.

Herausforderungen

Die Prozesse und ihre Umsetzung waren im Detail komplexer als vorab gedacht. Dennoch hat die kleine Projektmannschaft aus IT und Fachbereich gemeinsam mit Bittner+Krull die Digitalisierungsziele in den umgesetzten Prozessen erreicht.

- | Aufträge mit Wunschterminen werden aktuell bei Regionetz in die Regelarbeit integriert. Wünschenswert wäre allerdings ein eigenes Team, das sich um Wunschtermin-Aufträge kümmert.
- | Terminmanagement-Aufträge lösen die Optimierung von Tourenpaketen auf. Dadurch freigewordene Terminslots füllen die Monteure über Aufträge aus dem Auftragspool.
- | Die Massenprozesse bearbeiten Dienstleister. Ihnen zu vermitteln, dass die Dynamisierung durch das Terminmanagement auch ihre Prozesse optimiert, braucht Überzeugungsarbeit.



- | Und Regionetz optimiert weiter. Seit Kurzem sorgen zusätzliche Benachrichtigungen per SMS dafür, dass die Kunden Termine auf keinen Fall vergessen. Und sie helfen, das Terminmanagement in weitere kundennahe Prozesse auszurollen.

Eingesetzte B+K Produkte

- | Workforce Management
- | Argos Suite
- | Argos.APP



Interessieren Sie sich für unsere Produkte?

Ihr Ansprechpartner

Michael Maier: +49 171 1431042

Oder schreiben Sie uns: info@bittner-krull.de