

# Workflow-System sichert beschwerdefreies Beschwerdemanagement

Prozessoptimierung, Kollaborationsplattform, Information Management

[www.hcm-infosys.com](http://www.hcm-infosys.com)

**Hans-Helmut Kümmerer** ist Spezialist im Bereich Dokumentenmanagement, Business Process und Workflowmanagement und ist Geschäftsführer der **HCM CustomerManagement GmbH**. Das Unternehmen bietet branchenübergreifend Systeme, Lösungen und Dienstleistungen im Umfeld Prozess-, Workflow- und Dokumentenmanagement und stellt Lösungen für die Zusammenarbeit (Enterprise Collaboration) in Unternehmen zur Verfügung.



Beschwerden sind nicht wegzudenken aus dem geschäftlichen Alltag. Das gilt gleichermaßen für Produkte oder Dienstleistungen und natürlich auch über alle Branchen hinweg. Durch den Einsatz eines Workflow-Systems wird sichergestellt, dass diese gemäß den Vorgaben abgewickelt werden. Wenn wichtige Unternehmensprozesse durch Beschreibungen und Formularvorlagen im Rahmen einer Unternehmenszertifizierung beschrieben werden, werden diese durch den Einsatz eines Workflow-Managementsystems überwacht und gesteuert. Beteiligte Mitarbeiter können sich auf ihr Kerngeschäft konzentrieren und sind nicht mit der Sammlung von Daten oder mit der Steuerung von Informationsaustausch beschäftigt.

Seit dem Inkrafttreten von § 111a des Energiewirtschaftsgesetzes zur Regelung von Verbraucherbeschwerden stehen auch die Energieversorgungsdienstleister unter Zugzwang. Die Stadtwerke Wolfsburg nutzen die Chance und implementierten ein professionelles Beschwerdemanagementsystem.

## Anforderungen an ein Beschwerdemanagementsystem

In einem Energieversorgungsunternehmen wie den Stadtwerken Wolfsburg gibt es traditionell mehrere Kanäle, über die Beschwerden eingehen können. Dazu gehört das Kundenzentrum, in dem Probleme und Kundenanliegen durch einen persönlichen Ansprechpartner aufgenommen werden. Dies sind aber auch die üblichen Kommunikationskanäle wie Telefon, Mail, konventionelle Post oder das Fax. Alle diese Eingangsmöglichkeiten und auch die unterschiedliche inhaltliche Form der Beschwerden machten es in der Vergangenheit schwierig, einen Überblick über den Bearbeitungszustand und im Besonderen über die Erledigung zu behalten. Der Kunde erwartet mit Recht, dass seine Beschwerde zeitnah bearbeitet wird und er auch entsprechende Information bekommt, sobald seine Beschwerde durchlaufen wurde. In der Vergangenheit üblich war jedoch eine mehr oder

**Beschwerdemanagement**

Hier lässt sich ein individueller Text bzw. Hilfestellung für den Start der Lösung gestalten, z.B.

Hier können Sie Ihre Beschwerde eingeben:

weitere Ansichten

- Beschwerden Durchlaufzeiten
- Maßnahmen

Meine erledigten Aufgaben (1)      Ansicht Status angenommen (1)

Ansicht Status neu (1)      Ansicht ungefiltert (9)

Referenz:  enthält  Filtern

Elemente 1 - 9 / 9    Angezeigte Ergebnisse je Seite 10

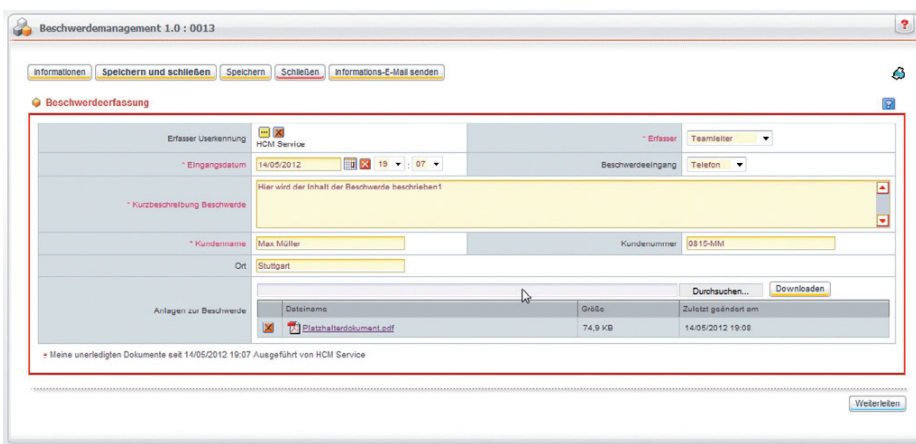
Referenz#	Kundenname	Kundennummer	Titel	Aktuelle Schritte	Beschwerdestatus	Kategorie
0002	Max Mustermann	0015	Wertzeit neue EC-Karte	Antwortschreiben verfassen	Stellungnahme erfolgt	Prozessfehler
0004	Otto Normalverbraucher	4711	Lange Reaktionszeiten bei Schriftf...	Zuweisung Beschwerde	neu	
0005	Lieschen Müller		Unfreundliche Schalterangestellte		endgültig abgeschlossen	allgemeine Beschwerde
0006	Gustav Gans		Kontoführungsgebühren	Stellungnahme Beschwerde	angenommen	allgemeine Beschwerde
0007			Fehlerhafte Anleiheberatung	Beschwerdeerfassung		
0008	Kundenname	K783647	test Delegation	vorläufiges Abschließen des Vorgangs	Antwortschreiben erfolgt	allgemeine Beschwerde
0009	Kundenname	Kundennummer	Test Vorgang delegieren	Beschwerdeprüfung	eingereicht	
0010	Kundenname		Test Dauer Stellungnahme	Anwortschreiben verfassen	Stellungnahme erfolgt	Bearbeitungsfehler
0012			Test	Beschwerdeerfassung		

Anzeige der einzelnen Beschwerden im Service Portal

weniger unstrukturierte Bearbeitung von Beschwerden – viele wurden gar nicht bzw. nicht definiert bearbeitet. Auch war keine Transparenz über die Beschwerden und damit eine sinnvolle Auswertung möglich, um damit eine nachhaltige Beseitigung der Ursachen und eine Verbesserung zu erzielen.

Daraus leiten sich die beiden Kernforderungen an ein Beschwerdemanagementsystem ab. In Richtung des Kunden ist eine definierte Bearbeitung in einer kurzen Zeit sicherzustellen und es sind natürlich auch entsprechende Ersatzmaßnahmen durchzuführen. In Richtung des eigenen Unternehmens sind im Sinn

einer kontinuierlichen Verbesserung eine entsprechende Analyse des Problems und eine nachhaltige Beseitigung der Ursache einzuleiten. Bei den Energieversorgern wurde dies im Sinne des Kunden durch § 111 des Energiewirtschaftsgesetzes geregelt, das eine Bearbeitung einer Beschwerde innerhalb von vier Wochen vorschreibt. Grundsätzlich sollte sich jede Organisation oder jedes Unternehmen diese Grundsätze zu Eigen machen, und zwar unabhängig von der Branche: Die ordentliche Bearbeitung einer Beschwerde ist eine wirkungsvolle Maßnahme zur Erhöhung der Kundenzufriedenheit und damit der dauerhaften Kundenbindung.



Eingabemaske im Webbrowser für die Beschwerde

Zusammengefasst ergeben sich aus den Erfahrungen der Vergangenheit die wichtigsten Forderungen an ein Beschwerdemanagementsystem:

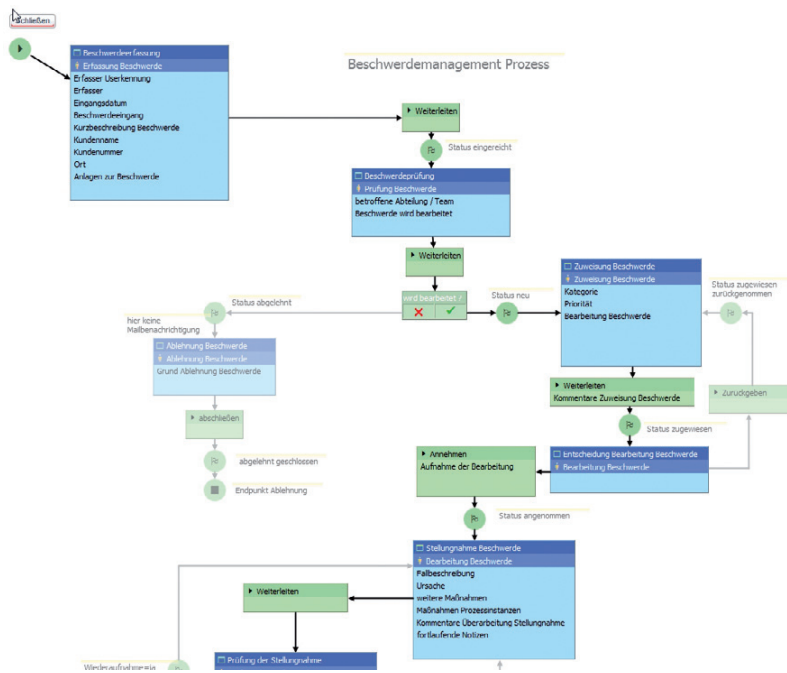
- eine strukturierte und einheitliche Erfassung und Bearbeitung aller eingehenden Beschwerden
- kürzere und definierte Durchlaufzeiten von Beschwerden, z.B. im Sinne des § 111a EnWG
- Überwachung der zeitlichen Vorgaben für die Bearbeitung
- sofortige und ständige Auskunftsfähigkeit und Überblick über alle Beschwerden mit den zugehörigen Daten und Dokumenten
- klare Zuständigkeiten und Verantwortlichkeiten
- Einbeziehung der richtigen Fachverantwortlichen zur Analyse des Problems
- automatisierte Information an die Kunden über den Zustand der Bearbeitung
- Sicherstellung der eingeleiteten Maßnahmen zur Beseitigung der Ursachen

- Softwaresystem, das eine einfache Anpassung an den Prozess und die Dateninhalte ermöglicht, um geringe Installations- und Folgekosten zu erreichen

Diese wesentlichen Punkte stellten die Grundvoraussetzungen dar – ihre Umsetzung war Bedingung bei der Einführung des Beschwerdemanagementsystems.

### Systemauswahl und Lösungsweg

Nach einer umfangreichen Marktuntersuchung und einem Testbetrieb von sechs Wochen wurde das HCM-Beschwerdemanagement bei den Stadtwerken Wolfsburg dauerhaft implementiert. Für die Systementscheidung waren verschiedene Funktionsmerkmale der Lösung entscheidend, die eine schnelle Realisierung der Anforderungen und auch eine kostengünstige Implementierung sicherstellten. Folgende Kriterien waren entscheidend für die Systemauswahl und die Realisierung der Kundenforderungen:



Prozesse (Auszug) für die Bearbeitung der Beschwerde

- Anpassungsfähigkeit des Prozesses und der Dateninhalte durch integrierten Webdesigner
- Erstellung der Anwendung ohne Programmierung
- keine Installation auf den Desktops durch Webanwendung
- Erinnerungs- und Eskalationsmechanismus
- konfigurierbare Weboberfläche durch integrierte Portaltechnologie mit WCM-System
- beliebige Ansichten der Daten mit Status und Ampelfunktion
- integriertes Maßnahmenmanagement

Alle hier aufgeführten Punkte wurden bei der Realisierung der Anforderungen unmittelbar berücksichtigt.

### Erzielte Ergebnisse

Die Stadtwerke Wolfsburg haben ihr bisheriges Beschwerdemanagement elektronisch abgebildet und ihren Prozess dadurch deutlich reaktionsschneller und effektiver gestaltet. Sie sind da-

mit nicht nur konform mit § 111a EnWG, sondern erhöhen mit schnellerer Auskunftsfähigkeit auch die Zufriedenheit und Loyalität ihrer Kunden.

### Konformität mit § 111a EnWG

Dank umfangreicher Konfigurationsmöglichkeiten ist die schnelle Bearbeitung von Kundenanfragen innerhalb von vier Wochen nach § 111a EnWG für die Stadtwerke nicht länger problematisch. Alle Prozessschritte können und wurden mit einer zeitlichen Vorgabe hinterlegt. Eine Erinnerungsfunktion sorgt dafür, dass alle Termine im Blick bleiben: Die zeitliche Überwachung funktioniert plakativ und übersichtlich mittels Ampelsystem. Sollte doch einmal ein Termin vergessen worden sein, greift die Eskalationsfunktion ein. Für Vertretungen im Urlaubs- oder Krankheitsfall wird die Aufgabe einfach delegiert.

### Vorteile für den Kunden

Auch wenn es schwerfällt: Beschwerden und Kritik sollten als Chance für eine langfristige Kundenbindung gesehen werden. Denn Kunden, die sich beschweren, wollen eigentlich auch weiterhin Kunden bleiben. LSW hat die Motivation, auch im Beschwerdeprozess den Kunden zufrieden zu stellen. Durch schnelle und übersichtliche Darstellung aller Beschwerden und ihren Erledigungsgrad sind die Stadtwerke Wolfsburg bei Nachfragen ihrer Kunden auch ohne langes Suchen schnell auskunftsbereit. Diese Transparenz und Reaktionsfähigkeit erhöhen die Kundenbindung während des Beschwerdeprozesses. Die klaren Zuständigkeiten innerhalb des Prozesses vermeiden Doppelarbeiten und erleichtern und verschlanken die Zusammenarbeit im Serviceteam. Auch das wird indirekt an den Kunden weitergegeben, nicht zuletzt durch kürzere Durchlaufzeiten der Beschwerden.

### Resümee und Ausblick

Durch den Einsatz eines Workflow-Systems sind nach unseren Beobachtungen und Erfahrungen Effizienzsteigerungen von bis zu 80 % möglich. Dies gilt natürlich nicht nur für das Thema Beschwerdemanagement, sondern für alle Unternehmensbereiche und Prozesse. In der Praxis ist allerdings festzustellen, dass man sich noch zu häufig auf die manuelle Kommunikation und die Funktionalität der vorhandenen Systeme, z.B. bereits vorhandene ERP-Systeme verlässt, obwohl diese die interdisziplinäre und systemübergreifende Zusammenarbeit nur unzureichend oder gar nicht unterstützen. Eine Workflow- bzw. Collaboration-Plattform, die alle Geschäftsprozesse und Systeme integriert, kann für viele Unternehmen die ideale Lösung sein. ■