

## **Outsourcing**

### **Kunden binden, Kosten senken**

#### **GGEW macht mit externem Dienstleister gute Erfahrungen**

**Seit der Liberalisierung im Energiemarkt ist der Kampf um den Kunden voll entbrannt. Und das aus gutem Grund: Seit das Monopol gefallen ist, prüfen viele Unternehmen und Endverbraucher, welche Vorteile ein Wechsel des Anbieters für sie hätte. Für die Energieversorger kommt es jetzt darauf an, ihren bestehenden Kundenstamm zu halten und möglichst viele neue Kunden zu gewinnen. Externe Druck- und Informationsdienstleister können Energieversorger dabei unterstützen und dabei noch sparen helfen.**

Mehrere zehntausend Neukunden hat das Gruppen-Gas- und Elektrizitätswerk Bergstraße Aktiengesellschaft, Bensheim, kurz GGEW, in den vergangenen vier Jahren von seinen Leistungen mit gutem Service und günstigen Preisen überzeugt. „Wir haben einiges getan, um neue Kunden zu gewinnen und unsere bestehenden optimal zu betreuen“, sagt Rainer Babylon, GGEW-Bereichsleiter Vertrieb, dabei habe man sich der Dienste des Druck- und Informationsdienstleisters Georg Kohl bedient.

Das Angebot des externen Dienstleisters umfasst u. a. Datenaufbereitung und -verarbeitung, medienneutrale Dokumentenaufbereitung, Druck, Versand, Personalisierung, Portooptimierung und Adressabgleich. „Wir bekommen alles, was wir brauchen, aus einer Hand.“

#### **Medienneutrale Aufbereitung**

Die Datenaufbereitung in großen Unternehmen ist zeit- und kostenaufwendig. Ein entsprechender Druck- und Informationsdienstleister kann die Unternehmensdaten in den unterschiedlichsten Formaten übernehmen. Vorteil für Energieversorger: Sie sparen sich das Geld für teure Datenaufbereitungs-Software. Der externe Dienstleister bringt die Daten in das benötigte Format, druckt die Rechnungen personalisiert aus, kuvertiert automatisiert und liefert sie anschließend portooptimiert bei der Post ab.

„Je nach Kundenwunsch bereiten wir die Daten auch medienneutral auf. Ob Verbrauchsrechnung oder Mailing – wir verschicken die Daten auch per E-Mail oder gar per SMS“, sagt Karl Toni Gayer, Geschäftsführer Vertrieb bei Georg Kohl. Bei der sog. medienneutralen Dokumentenaufbereitung werden Daten so bearbeitet und gespeichert, dass sie von jedem Medium bzw. Computer gelesen werden können.

## **Dienstleister archiviert auch**

Dies bietet einen weiteren Vorteil: Die Daten können elektronisch archiviert werden. „Seit der elektronischen Archivierungspflicht für alle mit kaufmännischer Software erstellten Daten und Dokumente brauchen auch Energieversorger sichere Archivlösungen“, so Dr. Marcus Mattis, Multi-Utility-Berater aus Stuttgart.

Hierfür stellt der Dienstleister Daten und Dokumente nach dem Versand in ein Online-Archiv. Dort können sie vom Energieversorger jederzeit abgerufen werden. Für die Mitarbeiter im Service-Center hat die externe Datenaufbereitung den Vorteil, dass die Abbildung auf ihrem Bildschirm der Rechnungsdarstellung entspricht. Das heißt, die Service-Center-Mitarbeiter sehen genau das, was der Kunde in Händen hält.

Seit 2002 arbeitet GGEW mit Georg Kohl zusammen. Neben dem Druck der Verbrauchsabrechnungen bietet der externe Dienstleister bei Mailingaktionen folgenden Service: Das Antwortformular wird automatisch ausgefüllt und die jeweilige Kundennummer gleich eingedruckt. Bisher hatte GGEW immer eine Antwortkarte beigelegt, auf der die Kunden Name und Kundennummer selbst eintragen mussten. Das Ergebnis: Karten kamen mit falscher oder fehlender Kundennummer zurück oder waren unleserlich ausgefüllt. „Durch die Personalisierung haben wir die Rücklaufquote erhöht und wir müssen weniger nachrecherchieren“, sagt Babylon. Der Druck- und Informationsdienstleister bietet dem Energieversorger ein Rundum-Paket – von der Analyse bis hin zur Umsetzung.

Ein Zeit- und Kostenärgernis für GGEW war bisher die Bearbeitung von Rücksendungen, beispielsweise weil Kunden beim Umzug ihre neue Adresse nicht mitgeteilt oder sich Dubletten in die Adressbestände eingeschlichen hatten. Georg Kohl hat die GGEW-Kundenadressen mit Hilfe der Umzugsdatenbank der Deutschen Postadress abgeglichen und aktualisiert. „Seither bekommen wir kaum noch Retouren – das spart natürlich Arbeit und Porto“, so Babylon. Dadurch wird auch der Imageschaden begrenzt, der dem EVU durch falsch adressierte, zu spät oder doppelt zugestellte Rechnungen entsteht.

## **Know-how wird eingekauft**

Consultant Mattis weist auf die finanziellen Aspekte des Outsourcing hin: „Wer bei der Kundenkommunikation sparen will, sollte das Angebot von externen Dienstleistern nutzen. Wirtschaftlich gesehen ist es sinnvoller, die Prozesskosten nach außen zu verlagern und Know-how und Handhabung einzukaufen.“ Und weiter: „Vor allem für Quartals- und Jahresannuitäten macht das Sinn. Die Energieversorger sparen sich Personalkosten und Investitionen in neue Druck- und Kuvertiersysteme.“  
bamaga

© ZEITUNG FÜR KOMMUNALE WIRTSCHAFT  
Neumarkter Str. 87, 81673 München  
Telefon 089/431985-50  
Fax: 4312211  
E-Mail: [anzeigen@zfk.de](mailto:anzeigen@zfk.de)  
Internet: [www.zfk.de](http://www.zfk.de)