



ENER:GY KUNDEN-INFORMATIONSCOCKPIT KIC

PROZESSORIENTIERTES ARBEITEN MIT
HOHEM AUTOMATISIERUNGSGRAD



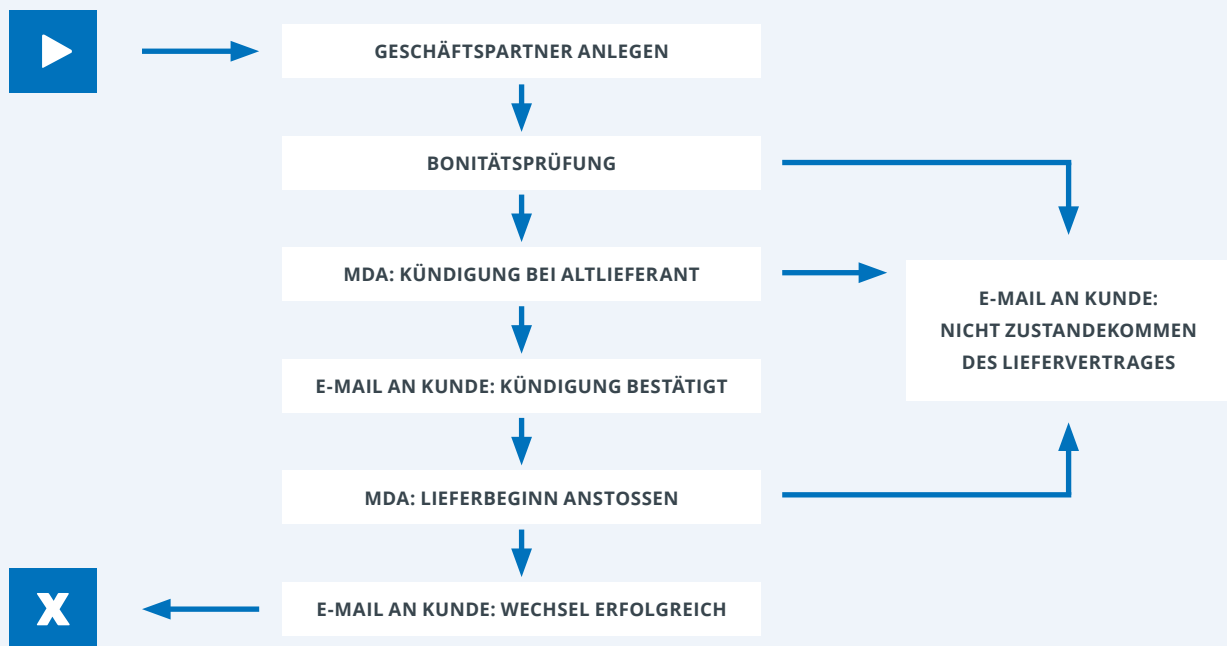
Neukundenansprache, Bestandskundenbetreuung und **Kundenrückgewinnung** sind die zentralen Herausforderungen in einem sich ständig ändernden Energiemarkt. Viele Customer Relationship Management (CRM) Systeme sind allerdings mit Informationen überfrachtet, die für Energieversorger keinen Sinn ergeben. **Das ENER:GY Kunden-Informationscockpit KIC** von Wilken ist branchenspezifisch aufgesetzt und fokussiert auf das, was Energieversorger wirklich brauchen. Von der Organisation des Hausanschlusses bis hin zur Ansicht der Energieabrechnung.

Der Sachbearbeiter arbeitet im KIC mit einer integrierten Terminverwaltung, alle Anfragen des Kunden werden in der Kontaktverwaltung erfasst und an die zuständigen Mitarbeiter zur Bearbeitung weitergeleitet. Als **smartes CRM** bildet es die komplette **Informationsdrehscheibe** sowie den **Aufgabenverteiler** in Ihrem Unternehmen. Sie legen damit die Grundlage für eine qualitativ hochwertige und auch effiziente Kundenbetreuung bis hin zu einem professionellen Beschwerdemanagement.

ENER:GY KUNDEN-INFORMATIONEN-COCKPIT KIC

DURCHGÄNGIGER NEUKUNDENPROZESS IM KIC-WORKFLOW

Das KIC unterstützt die Gestaltung von Workflows, die den Mitarbeiter durch die einzelnen Arbeitsschritte führen und die Aufgaben (teil-)automatisiert abarbeiten können.



INFORMATIONEN RUND UM DEN KUNDEN UND SEINE LIEFERSTELLEN AUF EINEN BLICK

- Abbildung der Organisationsstruktur mit Mitarbeiterhierarchie und Vertretungsfunktion
- Interessentenverwaltung mit Kontaktmanagement
- Terminmanagement mit Erinnerungsfunktion
- Verwaltung von Nachfassaktionen
- Aufgabenverwaltung mit Vertreter- und Delegationsfunktion
- Erstellung von flexiblen, auf Ihr Unternehmen angepassten Workflows
- Kampagnenmanagement mit Rücklauferfassung
- Auswertungen und Mailings
- Anbindung an Telefonie-Software
- Service- und Call-Center-Unterstützung
- Individuell anpassbare Oberflächen
- Integration zu Microsoft Office-Produkten Word und Excel E-Mail-Integration in Outlook
- Darstellung von Bonität und Wechselwahrscheinlichkeit