



Praxiswissen

Benchmark von Customer Care-Leistungen

Im Zuge des Unbundlings sind in der Energiewirtschaft vielfach Customer Care-Einheiten gegründet und teilweise gesellschaftsrechtlich ausgegliedert worden. Diese Customer Care-Einheiten erbringen nun Leistungen für Vertriebs- und Netzkunden. In beiden Bereichen, Vertrieb und Netz, besteht aktuell erheblicher Margen- bzw. Kostendruck, so dass viele Unternehmen nun vor der Herausforderung stehen, die Kosten für Customer Care-Leistungen (cost-to-serve) zu senken, ohne dass die Servicequalität darunter leidet. Als Ausgangspunkt für eine solche Margen- und Kostenoptimierung bietet sich ein Benchmark der Customer Care-Leistungen an.

Ausgangssituation: Effizienzdruck zwingt zur Optimierung

Für Energielieferanten sind Customer Care-Prozesse wie z.B. Abrechnung, Kundenbetreuung, Durchführung des Lieferantenwechsels und Forderungsmanagement erhebliche Kostentreiber. Nur bei effizienter Bearbeitung und ständiger Verbesserung dieser Prozesse ist im Vertrieb von Gas und Strom eine auskömmliche Marge zu erwirtschaften. Auch Verteilnetzbetreiber müssen auf Grund der Anreizregulierung zunehmend auf eine effiziente Bearbeitung von Customer Care-Prozessen wie der Netzabrechnung und der Durchführung des Lieferantenwechsels achten. Doch wie hoch dürfen die Preise bzw. Kosten der Customer Care-Prozesse sein? Was sind marktgerechte Preise für Customer Care-Leistungen? Wo steht ihr Unternehmen im Vergleich zu Wettbewerbern?

Lösungsansatz: Benchmark-Datenbank für Customer Care-Leistungen

Die CTG Benchmark-Datenbank umfasst für die Markttrollen Energielieferant/Vertrieb und Verteilnetzbetreiber Preis- und Kosteninformationen für alle wesentlichen Customer Care-Prozesse. Die Datenbank umfasst Customer Care-Center unterschiedlicher Größe, zum größten Teil integrierte Einheiten oder Töchter von Regionalversorgungsunternehmen und Stadtwerken.

In der Summe erbringen die Customer Care-Center Leistungen für über 18 Millionen deutsche Haushalte. Damit bietet die Datenbank eine fundierte Antwort auf die Frage, wo ihr Unternehmen bezüglich der cost-to-serve im Vergleich zu ihren Wettbewerbern steht und welche Optimierungspotentiale und -ansätze in den Customer Care-Prozessen bestehen. Bisherige Klienten konnten auf Basis der Erkenntnisse des Benchmarks substantielle Verbesserungen ihrer Prozesse erzielen.



Abb. 1: CTG Benchmark-Datenbank





Außerdem wurden die Ergebnisse des Benchmarks vielfach dazu genutzt, die Verrechnungspreise zwischen Vertrieb bzw. Netz und den Customer Care-Einheiten marktorientiert zu überarbeiten. Neben den reinen Preis- und Kosteninformationen umfasst die Datenbank zusätzlich zahlreiche Service-Kennzahlen, wie bspw. die Bearbeitungszeit für schriftliche Geschäftsvorfälle oder die Erstlösungsquote für Geschäftsvorfälle im Call Center. Diese Angaben ermöglichen neben dem reinen Kostenvergleich auch einen Vergleich der Service-Qualität und damit ein umfassendes Bild der Leistungsfähigkeit von Customer Care Centern.

Wesentliche Ergebnisse CCC-Benchmark

- Marktposition
- Best Practices
- Kosten- und mengenmäßige Optimierungspotenziale
- Adäquate Verrechnungspreise/Marktpreise
- Relevante und preisbeeinflussende Servicekennzahlen
- Preis-/Kosten-Leistungsverhältnisse

Abb. 2: Wesentliche Ergebnisse Benchmark

Erfolgsfaktor: Vergleichbarkeit

Der Erfolg eines Benchmarks ist in erster Linie von der Vergleichbarkeit der Daten abhängig. Um diese Vergleichbarkeit zu gewährleisten muss jeder im Benchmark enthaltenen Prozess detailliert definiert sein. Die CTG Benchmark-Datenbank umfasst neben solchen umfangreichen Definitionen viele Strukturkennzahlen, die es ermöglichen, eine Vergleichbarkeit der Ergebnisse zwischen den teilnehmenden Unternehmen herzustellen.

CTG verfügt über eine umfangreiche Benchmark-Datenbank für alle wesentlichen Leistungen eines Customer Care-Centers. Die Datenbank umfasst neben dem reinen Preis- und Kostenvergleich auch Servicekennzahlen. Das Benchmark ermöglicht den Teilnehmer neben einer Positionsbestimmung insbesondere die Identifikation von Optimierungspotentialen und -ansätzen sowie die marktorientierte Überarbeitung von Verrechnungspreisen und Service-Level-Agreements zwischen Energielieferant bzw. Netz und den Customer Care-Einheiten.

Für eine gemeinsame Diskussion Ihrer Ziele und möglicher Vorgehensweisen stehen wir Ihnen gerne im Rahmen eines unverbindlichen Gesprächs zur Verfügung.

Ansprechpartner:
Dr. Christian Wiebe
CTG Corporate Transformation Group GmbH
Lennéstraße 1
10785 Berlin
Tel.: +49 (0)30-800 968 100
Fax: +49 (0)30-800 968 109
Email: wiebe@ctg.de
www.ctg.de

