



Presse-Information

Wien, 30. April 2008

TIWAG setzt auf CRM von Telekom Austria IKT-Gesamtlösung für Wasserkraft und Kundenbindung

Die Tiroler Wasserkraft AG – kurz TIWAG – mit Sitz in Innsbruck versorgt Tiroler Privat- und Geschäftskunden mit Strom. Einer der Eckpfeiler des Geschäftserfolges ist die ständige Innovation und Optimierung bei der Produktion und Verteilung elektrischer Energie durch die Nutzung neuester Kommunikationstechnologien. Kundenzufriedenheit und Kundenbindung wird auch für regionale Stromversorger immer wichtiger. Mit einer Lösung für Customer Relationship Management (CRM) realisierte Telekom Austria Business Solutions als Generalunternehmer gemeinsam mit world-direct und dem Spezialisten ec4u ein IT-basiertes Werkzeug, mit dem die TIWAG ihre Kundenkontakte optimal managen und gleichzeitig neuen gesetzlichen Vorschriften entsprechen kann.

Kundenbindungs-Lösung optimiert Vertriebsagenden

Mit neun größeren und mittleren, sowie 36 kleineren hydraulischen Erzeugungsanlagen erzeugt TIWAG pro Jahr über drei Milliarden Kilowattstunden Strom. „Seit der Liberalisierung der Strommärkte und der gesetzlich vorgeschriebenen organisatorischen Trennung von Netz- und Energieagenden steht unser Vertrieb vor neuen Herausforderungen“, erklärt Ing. Josef Leitner, IT-Koordinator für den Vertrieb bei der TIWAG. „Wir haben uns völlig neu aufgestellt. Wir haben eine regional ausgerichtete Businesskundenbetreuung für Tirol aufgebaut, die nicht mehr in den Netzstützpunkten angesiedelt ist, sondern in den Kraftwerksstützpunkten der TIWAG, um den neuen Vorschriften einer Trennung von Netz- und Energieagenden zu entsprechen.“

Die neue CRM-Lösung (Customer Relationship Management) von Telekom Austria unterstützt den Vertrieb bei der Kontrolle von Vertragslaufzeiten und Preisvereinbarungen. Darüber hinaus können die Kundenbetreuerinnen und -betreuer ihre Kundenbesuche jetzt terminlich besser planen, durchführen und anschließend auf dem Smart Phone, dem mobilen Laptop oder PDA (Personal Digital Assistant) dokumentieren und abschließen.

Für die Dokumentation wird mit einigen wenigen Fragen auch das Kundenbefinden abgefragt. „So erhoffen wir uns, frühzeitig Aktivitäten von Mitbewerbern und die generelle Stimmung der Kunden zu erkennen“, sagt Leitner. "Das CRM wird von den Kundenbetreuerinnen und -betreuern als sehr anwenderfreundliche Lösung gut angenommen. Wir haben nur eine kurze Einschulungszeit benötigt. Das System zeichnet sich durch seine hohe Flexibilität aus. Auch das Preis-/Leistungsverhältnis stimmt." Die neue Lösung funktioniert auch auf allen mobilen Geräten der Mitarbeiter, online wie offline. Eine spezielle Reportingfunktion dient zur Visualisierung aller Kundenbesuche. Zudem ist sichergestellt, dass auch zukünftige Anforderungen integriert werden können – zum Beispiel die verstärkte Unterstützung des Call Centers bei der Betreuung von Privatkundenanfragen.

"Wir freuen uns, dass wir neben unseren Aufgaben als Gesamtanbieter für alle Telekommunikationsanforderungen nun auch diese für das Kerngeschäft unseres langjährigen Kunden TIWAG so wichtige IT-Lösung realisieren konnten", erklärt Dipl. Ing. Herbert Frech, Regionalleiter Telekom Austria Tirol und Vorarlberg.

Kostenlose Infos unter der Telekom Austria Business Solutions Hotline: 0800 100 800 oder unter <http://business.telekom.at>

Fotomaterial finden Sie gemeinsam mit diesem Presstext unter:
www.telekom.at/presseaussendungen

Für weitere Informationen wenden Sie sich bitte an:
Telekom Austria TA AG, Ing. Michael Bstieler, Marketing Communication
Tel: 059 059- 531301, e-mail: michael.bstieler@telekom.at