



**SAP® Certified**  
Powered by SAP NetWeaver®

### Branche

- Energiedienstleister

### Herausforderungen

- Komplexe Vertriebs- und Service-schreiben wurden manuell erstellt
- IT-Ressourcen wurden für Vorlagenerstellung benötigt

### Rolle von legodo

- Hersteller und Lieferant der Software
- Durchführung von Schulungen

### Nutzen

- Direkte SAP-Anbindung
- Einfachere Handhabung
- Geringere Belastung der internen IT
- Kürzere Reaktionszeit bei Kundenanfragen
- Kosteneinsparungen durch reduzierten Arbeits- und Pflegeaufwand



## Mehr Power für den Kunden: Energiedienstleister erreicht noch bessere Servicequalität mit legodo und SAP IS-U.

Ein führender ungarischer Energieversorger verbindet die Kommunikationsplattform von legodo mit SAP IS-U und stärkt dadurch ihren Kundenservice erheblich. Die Kundenservicegesellschaft des Energiedienstleisters erzielt mit der flexiblen Lösung im Bereich Kundenkommunikation signifikante Kostenvorteile, Rechtssicherheit und eine noch bessere Servicequalität.

### Kurzportrait des Kunden

Der ungarische Energieversorger erbringt eine große Bandbreite an Dienstleistungen im Bereich Energieversorgung. Zu den Aufgabenbereichen gehören Personalverwaltung, Finanzen, Rechnungswesen, Einkauf, Logistik, Rechtsberatung, Informationsmanagement, Facility Management, Kommunikation, Marketing, interne Revision sowie netztechnische Dienstleistungen. Dabei versorgt der Anbieter über 1,4 Millionen Kunden mit Produkten und Dienstleistungen.

### Herausforderungen

Im Jahr 2009 wurden Callcenter und Schriftverkehr einer einheitlichen Leitung unterstellt. Die etwa 1.000 Callcenter-Mitarbeiter sollten ihre Kundendaten für eine effizientere Betreuung nutzen und fachseitig Vorlagen für die Korrespondenz erstellen. Ziel war es, alle Prozesse und Daten aus dem bestehenden SAP-System im richtigen Kontext zur richtigen Zeit für relevante Kundenkommunikation einzusetzen. Dadurch sollte schneller auf Kundenanfragen reagiert und die Servicequalität verbessert werden.

### Lösung

Die Kommunikationsplattform von legodo, die bereits andere Energieversorger wie RWE erfolgreich einsetzen, wurde auch bei dem ungarischen Anbieter innerhalb kürzester Zeit erfolgreich eingeführt.

Schriftliche Korrespondenz wird damit automatisiert erstellt - gespeist durch SAP-Daten und gesteuert durch festgelegte Regeln. Je nach Kontak Anlass werden Individualisierungsgrad von Schreiben und passende Ausgangskanäle bestimmt. Mitarbeiter nutzen täglich alle Informationen, die sich auf spezifische Kundenanfragen beziehen, um schnell und einfach passende Schreiben zu erstellen, zu versenden und regelbasiert abzulegen.

### Nutzen

Zuvor war es notwendig bei Änderungen an Vorlagen auf Ressourcen der IT-Abteilung zurückzugreifen. Mit dem legodo Designer kann der Kundenservice jetzt selbst notwendige Änderungen vornehmen und somit schneller agieren und reagieren. Eine einfache Handhabung der Software und die Zeitersparnis bei Standardprozessen sorgen dafür, dass mehr Zeit für Kundenberatung bleibt.

Die Projektleitung lobt die vorbildliche Zusammenarbeit aller Projektbeteiligten. „In nur fünf Monaten erreichten wir das Projektziel mit fehlerfreier Abnahme. Das gesamte Projektteam hat eine sehr gute Leistung abgeliefert.“

Derzeit wird bereits an einem Upgrade mit Erweiterung des Leistungsumfangs auf SAP ERP 6.0 gearbeitet.

**„Uns war es wichtig, die Qualität schriftlicher Kommunikation zu verbessern, unsere Corporate Identity zu wahren und rechtssichere Inhalte bei Schreiben zu gewährleisten. Dank legodo reagieren wir jetzt noch flexibler und schneller auf Kundenanfragen als je zuvor und bieten unseren Kunden den bestmöglichen Service“**

*Projektleiterin der Einführung von legodo & SAP IS-U*

legodo ag  
Durlacher Allee 109  
76137 Karlsruhe  
Tel.: +49 (0) 721 66 592-0  
Fax: +49 (0) 721 66 592-1  
info@legodo.com