

Konzept zur Umsetzung der Online Kundenbetreuung bei Swisscom Enterprise Customers

Studiengang: EMBA General Management

Swisscom Enterprise Customers ist der grösste Telekommunikations- und IT-Anbieter für Grosskunden in der Schweiz. Der Bereich «Service & Operation Management» begleitet und betreut dabei aktiv Kunden mit Service Management Dienstleistungen. Mit einer neuen Online Kundenbetreuung sollen künftig Kunden mit Standard-Services über Online Interaktionskanäle betreut werden. Diese Veränderung verlangt nach organisationsstrukturellen und prozessualen Anpassungen.

Ausgangslage

Swisscom Enterprise Customers (ENT) ist mit 5000 Kunden der grösste Telekommunikations- und IT-Anbieter (ICT) für Grosskunden in der Schweiz. «Dabei bietet Swisscom ENT ein umfassendes Informatik- und Telekommunikationsportfolio von Beratung über Realisierung bis Betrieb von Kundenlösungen und versteht sich als Treiber für die Digitalisierung der Schweizer Wirtschaft.» Der darin integrierte Bereich «Service & Operation Management» (SEO) begleitet als kompetenter und kundenorientierter Partner, Geschäftskunden in der Nutzung ihrer ICT-Services und stellt sicher, dass Services anhand der vereinbarten Service Levels erbracht werden. Die Organisation schafft Mehrwert über kontinuierliche Vereinfachungen von Prozessen und Services sowie der Nutzung neuer Interaktionskanäle. Der Fokus dieser Organisation liegt in der Sicherstellung einer hohen Kundenzufriedenheit und einer nachhaltigen Kundenbindung. In diesem Kontext begleitet «Service & Operation Management» 1000 Kunden aktiv durch die Betreuung der Customer Service Manager. Im regelmässigen Austausch mit den Kunden werden die Vereinfachungen an der Kundenschnittstelle und die Weiterentwicklung der ICT Lösungen besprochen. Der Teilbereich CSM Team soll in diesem Zusammenhang zukünftig über 700 Kunden mit Standard-Services über Online Interaktionskanäle betreuen.

Zielsetzung

Das Ziel dieser Master Thesis ist die Erstellung eines Konzeptes zur nachhaltigen Etablierung einer neuen Online Kundenbetreuung durch das CSM Team. Es sollen die wesentlichen Handlungsfelder aufgezeigt werden, die für die Online Kundenbetreuung notwendig sind. Die daraus resultierenden Massnahmen werden vom CSM Team angewendet, um das grosse Kundenportfolio effizient zu betreuen. In diesem Kontext sollen die Massnahmen als «best practice» verstanden werden und die Customer Service Manager befähigen, im Rahmen der Online Kundenbetreuung, ihre Leistungen förderlich einzubringen. Das Konzept basiert auf drei Handlungsfeldern:

- Wissen und Netzwerk

- Kundenbindung und Kundenzufriedenheit
- Kostenreduktion durch Vereinfachung

Ergebnisse

Bei der Analyse der bestehenden Situation in der Kundenbetreuung ergaben sich interne wie externe Herausforderungen, um die Online Kundenbetreuung erfolgreich und nachhaltig umzusetzen. Durch die Überprüfung von verschiedenen Wirkungsräumen und der betroffene Stakeholder, wurden im Konzept die resultierenden Ziele mit den definierten Handlungsfeldern in Relation gesetzt. Dabei bestand der Fokus stets auf den strategischen Vorgaben von Swisscom Enterprise Customers. Folglich empfiehlt es sich das Vorgehen in einzelne Phasen zu unterteilen, um die Veränderung übersichtlich zu steuern. Daneben sind die weichen Faktoren, das Wissen und die Kultur in der Organisation ebenso massgebend für den künftigen Erfolg. Diese Schwerpunkte werden mittels passender Massnahmen in der Veränderung berücksichtigt. Durch eine Nutzwertanalyse werden die Massnahmen abschliessend bewertet und anhand ihrer Wertigkeit priorisiert. Dadurch garantiert das Vorhaben eine kompetente Veränderung und den anhaltenden Erfolg der Online Kundenbetreuung bei Swisscom Enterprise Customers. Die ergänzende finanzielle Betrachtung erweitert dabei die Nutzwertanalyse mit einem wirtschaftlichen Fokus.

Fazit

Die erarbeitete Lösung zeigt die Wichtigkeit einer umfassenden Planung bei organisatorischen Veränderung. Dabei bestehen unterschiedliche Bedürfnisse und Anforderungen bezüglich der Umsetzung aber auch der letztendlichen Lösung. In Anbetracht dessen ist die Wahrnehmung der Dringlichkeit zur Veränderung zentral. Es bedingt die Partizipation und Kompromisse sämtlicher involvierten Stakeholdern um die Online Kundenbetreuung erfolgreich umzusetzen. Eine proaktive Kommunikation, einfache und klare Prozesse sowie die nachhaltige Sicherung von Wissen, sind meiner Ansicht nach die wesentlichen Aspekte, die für die erfolgreiche Umsetzung der Veränderung zu berücksichtigen sind.



Sandro Sabato