



Customer Relationship Management

TRANSPARENZ ÜBER

KUNDENKONTAKTPROZESSE

Die neue Customer-Relationship-Management-Lösung der Deutschen Emissionshandelsstelle (DEHSt) bildet alle kundenorientierten Service-Prozesse einheitlich, strukturiert und transparent ab. Gemeinsam mit MATERNA hat die Behörde die Lösung eingeführt und entwickelt sie kontinuierlich weiter.



Umweltbundesamt: Außenstelle Berlin Bismarckplatz

Die Deutsche Emissionshandelsstelle (DEHSt) im Umweltbundesamt (UBA) ist zuständig für die Umsetzung der marktwirtschaftlichen Klimaschutzinstrumente des Kyoto-Protokolls. Die Behörde arbeitet eng mit Unternehmen und Institutionen zusammen, deren Energie- und Industrieanlagen dem EU-Emissionshandel unterliegen. Die DEHSt ist für rund 1.600 emissionshandlungspflichtige stationäre Anlagen und 260 sachverständige Stellen in Deutschland zuständig. Darüber hinaus wird ab 2012 auch der Luftverkehr in den europäischen Emissionshandel einbezogen.

Vor der Zuteilung und der Abgabe der jährlichen Emissionsberichte und der Abgabe der Emissionsberichtigungen steigen erfahrungsgemäß die Rückfragen aus der Industrie deutlich an. Zentraler Ansprechpartner ist der Kunden-Service der DEHSt, der jährlich bis zu 5.000 E-Mail- und über 9.000 Telefonanfragen bearbeitet. Die Mitarbeiter dieser Abteilung beantworten bis zu 90 Prozent dieser Fragen direkt, die übrigen werden an spezialisierte Fachabteilungen weitergeleitet.

### Ohne CRM nur manuelle Prozesse

Bis zum Jahr 2008 nutzte der Kunden-Service als zentrales Arbeitswerkzeug die E-Mail-Anwendung Microsoft Outlook. Diese Lösung stieß jedoch regelmäßig an ihre Grenzen, da sie keine übergreifende IT-gestützte Bearbeitung und Auswertung der Vorgänge erlaubte. Auch mussten die Mitarbeiter Teilschritte oftmals manuell durchführen.

Regelmäßig erstellt der Kunden-Service eine interne Liste der meistgestellten Fragen oder definiert interne Sprachregelungen für die Kundenkommunikation. Auch hierfür nutzten die Mitarbeiter Microsoft Outlook: So wurde der Fragenkatalog beispielsweise in einem Outlook-Ordner gespeichert, auf den jedoch nur die Mitarbeiter der Service-Abteilung Zugriff hatten. Alle anderen Facheinheiten konnten erst nach entsprechender Rückfrage Einblick in diese Informationen erhalten.

Nahezu ohne IT-Unterstützung erfolgten die Wochen- und Monatsauswertungen der bearbeiteten Anfragen. Beispielsweise erhält der UBA-Fachbereich der DEHSt regelmäßige Reports zu den angefragten Themen.

### Flexibler Prozessbaukasten

Um die bisher größtenteils manuell durchgeführten kundenorientierten Prozesse zu optimieren und effizienter zu gestalten, hat die DEHSt im Jahr 2008 eine Ausschreibung gestartet. Die Behörde suchte ein geeignetes Customer Relationship Management (CRM)-System, das die Aufgaben und Tätigkeiten des Kunden-Services IT-technisch unterstützt.

Die Wahl fiel auf den Implementierungspartner MATERNA und als CRM-

Applikation wurde Pacemaker von ApproLogic gewählt. Pacemaker ist ein modernes Ticket-System mit einem flexiblen Prozessbaukasten, der bereits über vorkonfigurierte Funktionen verfügt. So lassen sich Abläufe individuell entwickeln und unterschiedliche Anforderungen schnell umsetzen. Pacemaker basiert auf der Service-Prozess-Management-Applikation Remedy von BMC. Ein Highlight von Pacemaker ist die grafische Prozesskonfiguration: Mit dieser lässt sich ohne Programmieraufwand ein kundenindividueller Ablauf entwickeln. Die Notation der Abläufe lehnt sich stark an die bekannte Beschreibungssprache BPMN (Business Process Modeling Notation) an, wodurch die Einarbeitungszeiten gering sind. Zudem sind mit der Lösung von BMC auch die Formulare inklusive aller Felder kundenindividuell realisierbar.

### Schnittstellen zu zentralen Applikationen

MATERNA hat die Lösung auf Basis eines Feinkonzepts implementiert, entsprechende Konfigurationsarbeiten geleistet, die Anwender sowie Systemadministratoren geschult und die zugehörige Dokumentation erstellt. Eine weitere zentrale Aufgabe war die Realisierung mehrerer DEHSt-spezifischer Schnittstellen. So wurden mit der Adressverwaltung ZAM und dem IT-Vorgangsbearbeitungssystem DOMEA® von OpenText zwei Kernapplikationen eingebunden. Technologisch basieren die dafür eingesetzten Schnittstellen auf Web-Services. MATERNA setzt die Schnittstellentechnologie ARSXLink von Mansystems ein, die das Remedy-System bedient. Die offene Web-Services-Technologie sorgt dafür, dass die DEHSt die Lösung künftig sehr flexibel um zusätzliche Schnittstellen erweitern kann. Darüber hinaus wurden eine Anbindung zum Active Directory für die Übernahme von Mitarbeiterdaten sowie eine E-Mail-Schnittstelle realisiert. Die Adresslösung ZAM ist das führende System für alle kundenbezogenen Daten. Bei der DEHSt ergibt sich bei der Adressdatenverwaltung jedoch eine Besonderheit: Ein ein-

zernes Unternehmen kann beispielsweise 50 verschiedene Anlagen betreiben, die CO<sub>2</sub> emittieren. Zu den vorhandenen Informationen gehören auch die komplexen Anlagennummern und Informationen zu den Sachverständigen für diese Anlagen. Um diese vielfältigen Datensätze in den Stammdaten abzubilden, hat MATERNA die CRM-Lösung entsprechend angepasst.

Das zentrale System für alle Vorgänge und Akten in der DEHSt ist die IT-Vorgangsbearbeitung DOMEA®. Das heißt, bestimmte Anfragen können eine Bearbeitung in DOMEA® anstoßen und so zu einem Vorgang mit weiteren Abläufen führen. Dies ist beispielsweise der Fall, wenn eine Änderung an den Rechtsverordnungen des Emissionshandels zu vermehrten Nachfragen führt. Oder aber ein Anlagenbetreiber hat Probleme mit Daten, die erhoben werden sollen. In solchen Fällen findet eine komplexe Überprüfung und Bearbeitung statt, die in DOMEA® angestoßen wird und zu einer Entscheidung der Behörde führt.

### Vielschichtige Vorteile

Die neue Lösung ist seit Januar 2010 DEHSt-übergreifend im Einsatz. Tickets und zugehörige Daten können von berechtigten Benutzern im Kunden-Service eingesehen werden.

Die professionelle Systemunterstützung ermöglicht es der DEHSt, alle Anfragen systematisch und strukturiert zu erfassen und zu bearbeiten. Die neue Lösung lässt sich gut in die Systemlandschaft integrieren und ermöglicht verlässliche Auswertungen.

Die Mitarbeiter im Kunden-Service haben den größten Nutzen von der neuen Lösung. Mit dem CRM-System arbeiten maximal 20, normalerweise bis zu acht, Angestellte und können heute alle Anfragen deutlich effizienter bearbeiten. Die neue Lösung schafft Transparenz über alle Kundenkontakte und die Behörde erhält eine einheitliche Dokumentation sowie ein komfortables Monitoring über die Kundenkontakte. Beispielsweise ist auch die Messung von Servicezeiten sowie die Überwachung von Ticket-Bearbeitungszeiten möglich – dies erfolgt abgestimmt mit dem Personalrat und damit konform zu den Anforderungen des Arbeitnehmerschutzes. Werden definierte Bearbeitungszeiten überschritten, greifen automatisiert Eskalationsmechanismen, so dass keine Anfrage verloren geht oder unbearbeitet bleibt.

Der hohe Automatisierungsgrad bei den Auswertungen führt zu mehr Transparenz über die Anfragen im Kunden-Service. Beispielsweise lässt sich gut nachvollziehen, ob es vermehrte Anfragen zu bestimmten Themen nach einer Gesetzesänderung gegeben hat. Auch die monatlichen Berichte sind heute deutlich einfacher zu erstellen.

Seit ihrer Gründung hat die DEHSt regelmäßig neue Aufgaben übernommen. Aktuell laufen beispielsweise die Vorbereitungen für die Einbeziehung des Luftverkehrs in den Emissionshandel sowie für die dritte Handelsperiode 2012 bis 2020. Damit wachsen auch die Aufgaben des Kunden-Services. Die flexible CRM-Lösung lässt eine einfache Erweiterung zu. Auf

technologischer Seite erfolgt derzeit die Umstellung auf den Remedy Web-Client mit der Server-Komponente MidTier und auch eine CTI-Integration für Computer-gestütztes Telefonieren ist bereits in Planung. ■

### Projektsteckbrief

<b>Aufgabe:</b>	Konzept und Implementierung einer CRM-Lösung mit Anbindung an verschiedene IT-Systeme
<b>Realisierung:</b>	9/2008 – 1/2010
<b>Ergebnis:</b>	Transparentes CRM-System mit einheitlichen Kundenkontaktprozessen

### Aufgaben der Deutschen Emissionshandelsstelle

- Zuteilung und Ausgabe der Emissionsberechtigungen
- Prüfung der Angaben zur Emissionsberichterstattung
- Durchführung von Widerspruchs- und Klageverfahren
- Wahrnehmung von Überwachungs- und Steuerungsaufgaben
- Führung des nationalen Registers
- Nationale und internationale Berichterstattung

### Highlights der CRM-Lösung Pacemaker

- Vereinfachte Erfassung von Anfragen
- Kontrolle über den Bearbeitungsprozess
- Aussagekräftige Auswertungen
- Methodik zu systematischen Qualitätsverbesserungen bei Bearbeitung von Anfragen
- Lösungsdatenbank
- Flexibel anpassbar und integrierbar
- Abbildung komplexer Routing-Regeln
- Grafische Konfiguration von Prozessen