

# WWZ TELEKOM AG

## FIRMENÜBERGREIFENDE PROZESSARCHITEKTUR



### KUNDE

Die WWZ Telekom AG ist eines der führenden Kabelnetzunternehmen in der Schweiz und blickt inzwischen auf eine 125jährige Unternehmensgeschichte zurück. Das Unternehmen versorgt die Bevölkerung und Wirtschaft im Kanton Zug und den umliegenden Regionen mit Energie, Telekommunikation und Wasser und sichert somit den Lebens- und Wirtschaftsraum ab. Im Jahr 2013 beteiligte sich die WWZ Telekom AG an den Netzbetreiberverbund Quickline AG.

### HERAUSFORDERUNG

Der Zusammenschluss mit der Quickline AG stellte beide Firmen vor die Herausforderung effiziente firmenübergreifende Prozesse zu etablieren, um den gemeinsamen Endkunden einen qualitativ hochwertigen Service anbieten zu können. Es galt den Kommunikations- und Supportprozess sowohl mit den Kunden als auch den Mitarbeitern organisatorisch als auch technisch zu vereinfachen und zu automatisieren. Das Problem waren zwei isolierte Ticketsysteme und Abteilungen. So musste zum Beispiel eine Kundenanfrage an die WWZ Telekom AG, die die Einbeziehung der Quickline AG erforderte, erneut erfasst werden. Das Fehlen einer vollständigen Kundenhistorie in beiden Unternehmen, führte zu Qualitätsverlusten im Kundendienst. Beiden Unternehmen war es wichtig, sowohl ihre Prozesse unabhängig voneinander als auch gemeinsam zu gestalten.

### LÖSUNG

Für eine effektive Zusammenarbeit mussten die Prozesse der WWZ Telekom AG in das System der Quickline AG eingebunden werden. Hierfür erarbeitete die Isonet einen gemeinsamen bidirektionalen Lösungsansatz. Um zu gewährleisten, dass beide Unternehmen weiterhin unabhängig voneinander individuelle Prozessanpassungen durchführen können, haben die WWZ Telekom AG gemeinsam mit der Isonet TicketXpert eingeführt. Durch Implementierung einer neuen Schnittstelle zwischen beiden Unternehmen entstand eine synchronisierte IT-Plattform mit einer flexiblen Prozessarchitektur.

### KOMPAKT

**Unternehmenssitz**  
Schweiz, Zug

**Mitarbeiter**  
380

**Branche**  
Energie-, Telekom- und Wasser-  
Versorgungsunternehmen

**Wirtschaftsraum**  
Regional, diverse Gemeinden

**Umsatz pro Jahr**  
242,2 Mio. CHF



Versorgt mit Lebensqualität

### GRÜNDE FÜR ISONET

Einführung von ganzheitlichen,  
systemübergreifenden Prozessen

Weiterentwicklung von Prozessketten  
für die individuelle Bearbeitung von  
Kundenanfragen

Gemeinsame systemische  
Prozessoptimierung führt zu  
massgeschneiderten Lösungen

Flexibilität der IT-Lösung (Plattform)

Schnittstelle zur Synchronisation  
zweier Ticketsysteme und zum CRM

## LÖSUNG IM DETAIL

### Prozessschritte des Kundensupport

- 1 **Annahme der Kundenanfrage**  
im Shop, per Telefon, Email
- 2 **Erfassung einer Kundenanfrage**  
in einem Ticket für diesen Kunden
- 3 **Abgleich der Stammdaten und automatische Übernahme** in das Ticket
- 4 **Weitergabe des Tickets**  
an die Quickline AG und entsprechende Rückgabe nach Bearbeitung des Tickets an die WWZ Telekom AG

### Neue Wege der Zusammenarbeit

Durch die Erstellung von Tickets werden eingehende Kundenanfragen erfasst und dadurch der Informationsprozess zwischen der WWZ Telekom AG und der Quickline AG standardisiert. Diese Tickets werden im führenden System des Unternehmens weiter erfasst. Anschliessend erfolgt die Synchronisation zwischen den beiden Systemen durch vordefinierte Ticketfelder. Je nach Themenfeld wird das Ticket entweder bei jenem Unternehmen gelöst, das das Ticket erstellt hat oder dem anderen Unternehmen zugewiesen. Nachdem die Kundenanfrage bearbeitet wurde, geht das Ticket wieder zurück und wird dann dort gelöst. Somit ist die Bearbeitung der Kundenanfrage einfach und schnell erledigt. Der Prozess selbst bleibt für alle transparent und nachvollziehbar.

## NUTZEN DER LÖSUNG

- Vereinfachte Steuerung eingehender, unternehmensübergreifender Kundenanfragen
- Automatische Unterstützung in der Annahme, Bearbeitung und Auswertung von Kundenanfragen
- Spürbare Zufriedenheit der Mitarbeiter durch hohe Transparenz und automatisierte Prozesse
- Effektivere Einsatzplanung durch eine Terminierung im Kalender und eine geografische Darstellung der Störungen auf Google Maps

»DURCH DIE ZUSAMMENARBEIT MIT DER ISONET AG WURDE DIE ERFASSUNG UND BEARBEITUNG VON KUNDENANFRAGEN SOWOHL FÜR UNSERE MITARBEITER ALS AUCH UNSERE KUNDEN WESENTLICH ERLEICHTERT. ALLE INFORMATIONEN FÜR DIE KOMMUNIKATION UND DEN SUPPORT SIND TRANSPARENT UND ZENTRAL VORHANDEN.«

Adrian Rüegg · WWZ Telekom AG

## ÜBER ISONET

Die Isonet verbindet mit ihrem Systemischen Prozessmanagement – SPM auf innovative Art die Bereiche Prozessanalyse und Unternehmensberatung und befähigt somit Unternehmen, auch die zukünftigen Aufgaben zu lösen. Seit dem Gründungsjahr 1994 betreut das Unternehmen mit seinen Niederlassungen in Zürich und Leipzig zahlreiche Kunden aus verschiedenen Branchen mit unterschiedlichen Unternehmensgrössen. Ziel ist dabei immer die nachhaltige Optimierung von Prozessen und Abläufen, sodass Unternehmen jederzeit agil auf Marktentwicklungen reagieren können. Mit den IT-Lösungen der Isonet lassen sich eigene Prozesse ganzheitlich abbilden und flexibel optimieren bzw. komplett neugestalten.