

Konzept zur Optimierung des Customer Support der Senergy Service AG

Projektarbeit FS22

Student



Samuel Folini

Problemstellung: Die Senergy Service AG stellte den Auftrag, eine Strategie auf konzeptioneller Ebene zu erarbeiten, die den Customer Support an die gewachsene Unternehmensgrösse anpasst und in die operativen Strukturen integriert.

Die Aufgabenstellung seitens der Senergy Service AG lautet:

«Wie kann die aktuelle Service Organisation an die entstandenen Unternehmensgegebenheiten angepasst werden, um zukünftig wachstumsstabil und erweiterbar zu sein?»

Ergebnis: Die Analyse der Ausgangslage im Customer Support identifizierte 16 Problemstellungen aus vier Problembereichen. Anhand einer quantitativen Analyse wurde gezeigt, dass die vorherrschenden Problemstellungen zu einem entgangenen Umsatz von CHF 847'125.00 im Jahr 2021 führten.

Durch Priorisierung der Problemstellungen konnten Hebel und Schlüsselkomponenten zur Optimierung des Customer Support ermittelt werden.

Der konzipierte Soll-Prozess berücksichtigt die identifizierten Schlüsselkomponenten und stellt dadurch die Messbarkeit und die Kundenzufriedenheit sicher. Die erarbeiteten Qualitätsmanagement-Methoden steigern die Wertschöpfung im Prozess, senken die administrativen Kosten und den entgangenen Umsatz.

Die Einführung einer funktionsbezogenen Support-Struktur steigert die Effektivität und Effizienz des Customer Support und stellt die Skalierbarkeit für zukünftiges Unternehmenswachstum sicher.

Für die Realisierung der Optimierungen soll der Customer Support in die Unternehmensstruktur integriert werden. Der 1. Level Support soll aus drei dedizierten Mitarbeitern bestehen, welche die eingehenden Support-Anfragen prüfen und bearbeiten. Das Support Controlling ist für die Abrechnung und die Qualitätssicherung im Prozess zuständig und führt die Auswertung zur Kundenzufriedenheit durch.

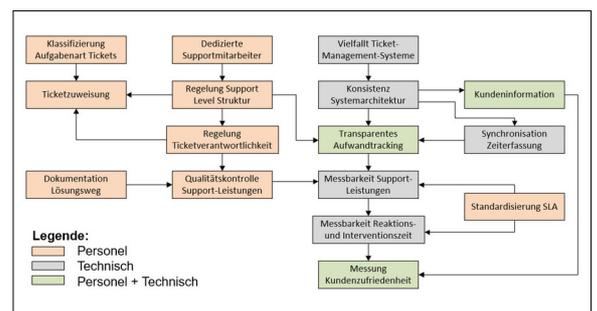
Fazit: Aufgrund der Bewertung und damit der Beantwortung der Aufgabenstellung wird Senergy die Umsetzung der konzipierten Customer Support Optimierungen empfohlen.

Im Rahmen der Umsetzungs- und Implementierungsphase wird empfohlen, die vorgestellte funktionsbezogene Support Struktur in die Unternehmensstruktur einzuführen und die Ticket-Management-Systeme zu zentralisieren. Des Weiteren wird empfohlen, die erarbeiteten Qualitätsmanagement-Methoden in den Prozess zu implementieren, um die Messbarkeit der Support-Leistung und der Kundenzufriedenheit zu maximieren.

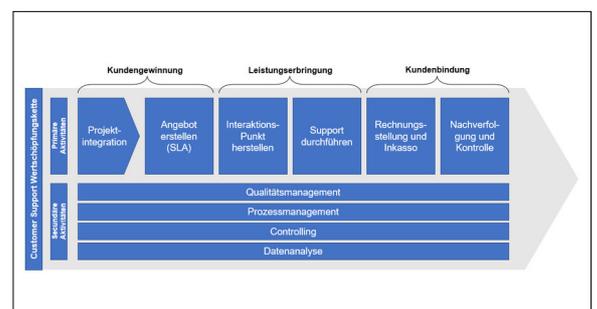
Auszug der Cost-Based Analysis (CBA) Eigene Darstellung

Bereiche	Unterbereiche	Actual Tickets	Actual VR (Stunden)	Actual VR (Kosten)	Ergebnis-Umsatz (CHF)
CRM/Vertrieb	Marketing	152	788	76	13850
	Customer Service	98	445	5	5
	Projekt Service Administration (PSA)	72	324	18	3200
CRM/Support	Service	22	276	20	2100
	Marketing	64	752	64	10500
	Customer Service	128	1120	192	24000
ERP/Finanzen	Projekt Service Administration (PSA)	48	288	145.5	4200
	Service	8	72	8.75	1215
	Marketing	288	2277	645.5	10380
ERP/Vertrieb	Service (Kunden - CRM)	69	1137	495.5	7200
	Customer (Kunden - CRM)	63	828.25	283.5	5100
	BC (Business Service)	74	794.5	283.5	3600
ERP/Support	Service	128	2720	139	10500
	Service (Kunden - CRM)	53	1172	118	5700
	Customer (Kunden - CRM)	42	868	273	4650
Power BI	BC (Business Service)	32	273.75	72.35	1200
	Service	22	220	81	1400
	Marketing und Kommunikation	20	220	80	1400
CRM/ERP/Vertrieb	CRM (Ergänzung)	88	1618	298	5200
	Service (Kunden - CRM)	24	325	125	1800
	Marketing	35	673.75	182.5	3600
CRM/Support	Service	48	861	282	4800
	Customer (Kunden - CRM)	39	1034	343.75	4375
	Marketing	35	1032.6	380	5800
Unternehmen	Service	38	161.5	0	0
	Marketing	35	1032.6	380	5800
	Total	1032	20469.25	4766.25	CHF 847'125.00

Problemstellungen Ecosystem-Map Eigene Darstellung



Wertschöpfungsprozesse Eigene Darstellung



Examinator
Prof. Dr. Daniel Patrick Politze

Themengebiet
Business Engineering

Projektpartner
Senergy Service AG,
Baden, Aargau

