

Wilken

Kunden-Informationssystem für Energieversorger

[07.03.2005] Auf der CeBIT stellt das Ulmer Unternehmen Wilken ein workflowbasiertes Kundeninformationscockpit für Stadtwerke vor, das Kundenkontakte über alle Kommunikationskanäle abbildet.

Das workflowbasierte Kunden-Information-Cockpit, KIC, der Firma Wilken ist eine Ergänzung zur Abrechnungslösung ENER:GY, die bei über 15 Prozent der deutschen Stadtwerke im Einsatz ist. Die Software bündelt das Wissen von Marketing, Vertrieb und Service. Sie bildet alle Kundenkontakte ab, egal ob sie übers Telefon, per Brief oder Internet eingehen. Alle Kundenwünsche werden prozessorientiert an die entsprechenden Sachbearbeiter weitergeleitet. Die Mitarbeiter sollen von der softwareintegrierten Vorgangsbearbeitung profitieren, die Kunden von der schnelleren Bearbeitung ihrer Anfragen. Wilken zeigt die Lösung auf der CeBIT in Halle 5 (Stand 38).

(hi)

Stichwörter: Messen | Kongresse, Wilken, CeBIT, Stadtwerke, Kunden-Informationssystem