

SCHLANKE SOFTWARE SCHAFFT NEUE AKQUISE-CHANCEN

Vattenfall setzt auf persönlicheren Kundenkontakt. Dazu eröffnet der schwedische Energiedienstleister in Hamburg und Berlin neue Stores. Passend dazu wurde ein neues Akquise-Tool entwickelt, um den Kunden möglichst schnell zu helfen.

BITGRIP-LEISTUNGEN

- > Software-Entwicklung in Angular
- > Anbindung an das SAP-basierte CRM-System für fallabschließende Bearbeitung
- > Verknüpfung von Service- und Sales-Angeboten
- > Internationale Zusammenarbeit

ÜBER VATTENFALL

- > schwedischer Energiedienstleister
- > 20.000 Mitarbeiter, vor allem in Schweden, Deutschland, Holland, Dänemark, Großbritannien und Finnland
- > Stromkunden: 6.550.000
- > Wärmekunden: 2.140.000
- > Stromnetzkunden: 3.310.000
- > Gaskunden: 2.350.000



Früher wurden häufige Anliegen wie Anmeldungen, Tarifwechsel oder Adressanpassungen im Backoffice in das zentrale SAP-System eingepflegt. Dazu musste der Kunde seinen Wunsch telefonisch oder schriftlich mitteilen und Backoffice-Mitarbeiter mussten die Änderungen manuell eingeben. Das verursachte unnötige Wartezeiten.

Dieser Prozess sollte für beide Seiten beschleunigt werden. „Zentrales Ziel des neuen Tools ist das Schaffen neuer, unkomplizierter Akquise-Situationen.“, sagt Armin Gericke, verantwortlicher Product Owner vom Auftraggeber Vattenfall Sales GmbH.

BITGRIP ÜBERNIMMT ANGULAR-ENTWICKLUNG

Als Partner wurde die BITGRIP GmbH aus Berlin beauftragt. „Deren IT-Consultants haben unsere Tests problemlos gemeistert. Im anschließenden Gespräch überzeugten sie auch menschlich, die Chemie hat sofort gestimmt“, erinnert sich Gericke.

Hauptaufgabe von BITGRIP war die Softwareprogrammierung im Framework Angular. Dazu arbeiteten die Berliner mit dem Vattenfall-Entwicklerteam aus Katowice zusammen. Das Onboarding funktionierte reibungslos, ebenso die Kooperation mit den polnischen Kollegen.

Armin Gericke fasst seine Eindrücke aus den ersten Wochen zusammen: „Die eigentlichen Programmierungs-Tasks erledigten die BITGRIP-Entwickler schnell und gründlich. Doch sie schauten nicht nur auf ihre eigenen Aufgaben, sondern behielten das Gesamtprodukt im Fokus. Das hat mich beeindruckt.“

NEUE AUFGABENBEREICHE ÜBERTRAGEN

Um die Qualität des erstellten Codes sicherzustellen, verbesserten die BITGRIPS die vorhandenen Tests und entwickelten automatisierte Verfahren. Zusätzlich berieten sie in fachlichen Fragen, etwa beim Formulieren von User Stories. Außerdem konnten sie den Stakeholdern komplexe Sachverhalte verständlich erklären. „Mit der Zeit wurde die Codeerstellung fast zur Nebensache. Meine Arbeit als PO hat sehr vom Know-how und der Erfahrung der BITGRIP-Mitarbeiter profitiert, ebenso wie die gesamte Entwicklungsarbeit“, so Gericke.

Die neue Web-basierte Software ist direkt an das CRM-System angebunden. Die Anliegen werden also direkt im Beisein des Kunden fallabschließend bearbeitet. Vattenfall-Mitarbeiter können das Tool schon nach kurzer Einweisung problemlos bedienen. Durch die intuitive Verknüpfung von Service- und Sales-Angeboten werden Up- und Cross-Selling unterstützt. Als weiteren positiven Effekt spart Vattenfall Lizenzkosten, weil weniger User das CRM-System von SAP nutzen.

Armin Gericke kann BITGRIP uneingeschränkt empfehlen:

„Die Jungs haben ihre Aufgaben herausragend erledigt. Sie haben die richtigen Fragen gestellt und immer das große Ganze im Blick behalten. Und Spaß gemacht hat's auch noch.“

Die Software wird laufend an neue Produkte angepasst und durch weitere Serviceprozesse ergänzt.



Armin Gericke, Vattenfall



BITS MIT GRIPS FÜR EXZELLENT KUNDENERLEBNISSE

BITGRIP erschafft bleibende digitale Erlebnisse und zaubert Ihren Kunden ein Lächeln aufs Gesicht.

Auf Basis von über 450 Jahren geballter IT-Projekterfahrung unterstützen die Berliner IT-Berater in jedem Bereich des digitalen Wertschöpfungskreislaufs: Von der Businessanalyse, Beratung und Strategie über IT-Architektur, UX-Design und Softwareentwicklung bis hin zum Betrieb.

BITGRIP IST TRUSTED INTEGRATOR UND

- > integriert eigenen Programmcode, Partnerprodukte und attraktives UX-Design zu digitalen Produkten mit langanhaltendem Wert
- > integriert Informationen aller datenliefernden Systeme in ein einheitliches digitales Tor zur Welt
- > integriert alle Stakeholder von Kunden, Partnern und bitgrip-Experten in ein echtes Projektteam und sorgt damit für eine vertrauensvolle und professionelle Zusammenarbeit

DAFÜR STEHT BITGRIP-TEAM

- > Entspannte, freundschaftliche Atmosphäre in den Projekten und im täglichen Miteinander
- > Erfahrene und hochqualifizierte ‚Seniors‘ mit durchschnittlich mehr als zehn Jahren Berufserfahrung als Frontend- oder Backend-Dev, QA-Manager, DevOps, IT-Architekten, Produktmanager, Projektleiter, Scrum Master, Scrum Product Owner, UX-Designer - kurz: **„Nerds mit Herz“ für Ihren Projekterfolg**
- > Neugier, Wissensdurst und der unbändige Wille, die beste Lösung zu finden

BITGRIP GmbH

Kurfürstendamm 170 > 10707 Berlin

www.bitgrip.de > berlin@bitgrip.de

+49 30 28 44 33 99