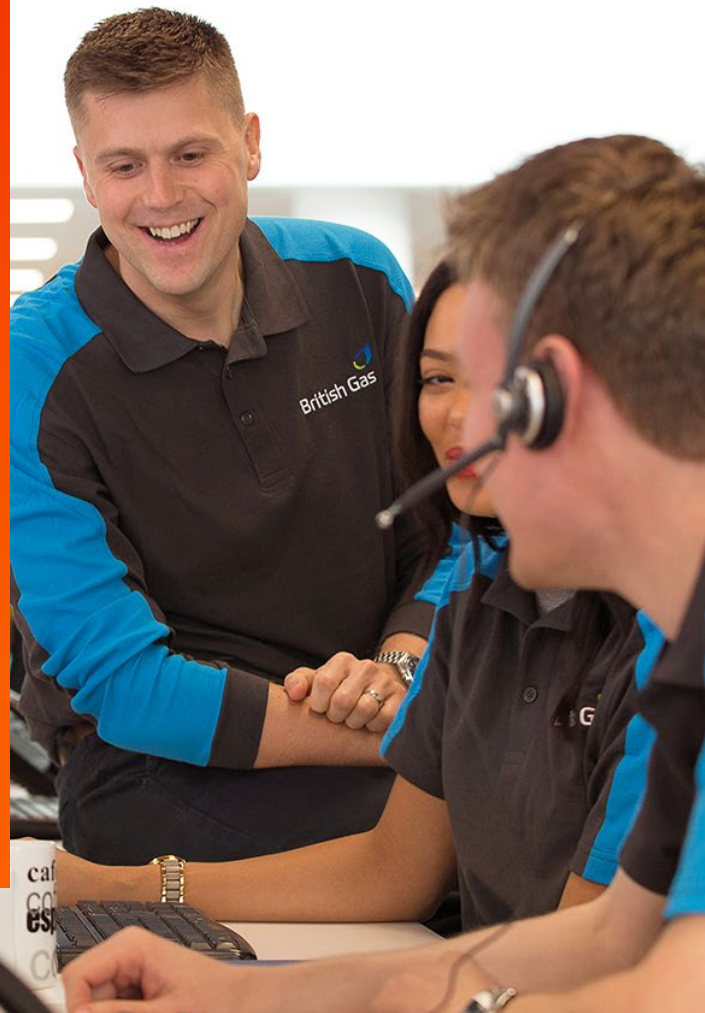


Centrica plc

# Partnerschaft für Produktivität



**Centrica vertraut bei IT-Dienstleistungen auf Fujitsu. Als die Anrufe beim IT-Servicedesk durch mehr Homeoffice zunahmen, empfahl Fujitsu den virtuellen Assistenten Buddy sowie Prozessautomatisierung auf Basis der Analysen von Alluvio Aternity. Damit hat Centrica zwischen Juli 2021 und August 2022 im Schnitt 200 Personentage pro Monat eingespart.**

#### Herausforderung

Zu Beginn der Pandemie stand das Contact Center von Centrica vor großen Herausforderungen. Das Unternehmen wollte sicherstellen, dass die Mitarbeiter\*innen im Homeoffice jederzeit Hilfe erhielten.

#### Lösung

Fujitsu präsentierte den automatisierten virtuellen Assistenten Buddy sowie Anwendungsfälle für dessen Einsatz. Die Kombination mit den automatischen Reparaturfunktionen von Alluvio Aternity brachte einen zusätzlichen Mehrwert.

#### Ergebnisse

- Standard IT-Probleme 80% schneller behoben
- Durchschnittlich 200 Personentage pro Monat eingespart
- Kosteneinsparungen und Kapitalrendite (ROI) >300%

**“Fujitsu arbeitet unermüdlich daran, die Prozesse zu optimieren. Es ist einfach großartig zu sehen, mit welcher Leidenschaft das Team am Werk ist. Es sprudelt vor tollen Ideen.”**

Emma Cawthray, IS Operational Delivery Director, Centrica plc



**80%**

**schnellere  
Problem-  
behebung**



**10-12**

**Minuten  
weniger  
Zeitaufwand  
im Callcenter**

### Optimierung der Produktivität

„Für Centrica hat die Einsatzbereitschaft der Mitarbeitenden im Contact-Center höchste Priorität“, erklärt Emma Cawthray, IS Operational Delivery Director bei Centrica. „Technische Probleme zu vermeiden – oder gegebenenfalls so schnell wie möglich zu beheben – ist von entscheidender Bedeutung.“ Techniker\*innen im Außendienst benötigen Zugriff auf viele Daten und Systeme – von Kundenadressen über Online-Handbücher bis hin zu Ersatzteil-Bestellsystemen. Ihre Kolleg\*innen im Callcenter müssen wiederum Kundenkonto-Informationen einsehen können. Selbst bei kleineren IT-Problemen sind sie möglicherweise nicht mehr in der Lage, ihre Aufgaben auszuführen und die Kunden zu bedienen. Wie bei vielen anderen Unternehmen veränderte sich während der Pandemie auch bei Centrica die gesamte Arbeitsumgebung. Da sich die Mitarbeitenden nicht mehr im Büro befanden, wurde die Technik zu einem noch kritischeren Faktor. Cawthray erinnert sich, dass die Zahl der beim IT-Servicedesk eingehenden IT-Probleme „durch die Decke ging“, als die Mitarbeitenden ins Homeoffice wechselten. Häufig traten Probleme mit dem WLAN auf, die technisch weniger versierte Mitarbeitende nicht alleine lösen konnten. Sie benötigten die Hilfe des IT-Servicedesks, das ihnen beispielsweise empfahl, sich näher an den Router zu setzen oder Bandbreite freizugeben.

Für das IT-Servicedesk von Centrica bestand die Herausforderung darin, diese Probleme so schnell wie möglich zu lösen, damit Mitarbeitende im Callcenter und Außendienst so schnell wie möglich wieder einsatzbereit waren. Die Behebung eines Problems per Telefon dauerte bis zu 15 Minuten. Trotz der hohen Skalierbarkeit der Fujitsu-Lösung hingen die Mitarbeiter zu Stoßzeiten häufig einige Minuten in der Warteschlange, bevor sie das Servicedesk persönlich erreichen konnten. Dadurch verlängerte sich ihre Ausfallzeit zusätzlich. In letzter Zeit stehen die Verbraucher\*innen aufgrund der gestiegenen Energiepreise stärker unter Druck. Ein hervorragender Kundenservice ist für Centrica deshalb wichtiger denn je. „Wir wollen nicht, dass Kund\*innen, die Fragen zu ihrer Rechnung haben oder ihre Prepayment-Zähler nicht mehr aufladen können, in der Warteschlange hängen“, erklärt Cawthray. „Unsere Teams müssen ihre Arbeit ungestört ausführen können, ohne wegen IT-Problemen ins Büro gehen zu müssen.“

### Verbesserung der Servicedesk-Qualität

Technologie-Partner Fujitsu betreibt die IT-Endkunden-Services sowie das IT-Servicedesk von Centrica. „Fujitsu arbeitet unermüdlich daran, die Prozesse zu optimieren“, so Cawthray. „Es ist einfach großartig, zu sehen, mit welcher Leidenschaft das Team am Werk ist. Es sprudelt vor tollen Ideen.“ Zu diesen Ideen gehört auch die Implementierung eines virtuellen Assistenten namens Buddy. Fujitsu zeigte den Technik-Teams von Centrica, wie sie IT-Probleme mit dessen Hilfe schnell und effizient lösen können – ohne das Servicedesk anrufen zu müssen.

Dank skriptbasierter Automatisierungsprozesse bietet Buddy eine rasche und effektive Möglichkeit, Probleme zu beheben. Die Benutzer melden sich an und erklären ihr Problem in natürlicher Sprache. Anschließend führt Buddy sie durch den Lösungsprozess. Er berücksichtigt sogar die unterschiedlichen Dienste, die die jeweiligen Callcenter-Mitarbeitenden nutzen, und verweist auf den richtigen Fachartikel für ihr Anliegen, anstatt eine Auswahl anzubieten, die sie erst selbst eingrenzen müssen. Bisher wurden mehr als 200 neue und überarbeitete Themen hinzugefügt. Mithilfe vorausschauender Intelligenz (Predictive Intelligence) kann der virtuelle Assistent den Vorfall auch an das richtige Team oder Tool weiterleiten – darunter auch der automatische Monitoring- und Reparatur-Service von Centrica, Alluvio Aternity. Alluvio Aternity ist Teil des Alluvio-Portfolios von Riverbed.

Branche:  
**Versorgungsbetriebe**

Land:  
**Vereinigtes Königreich  
und Irland**

Website:  
**centrica.com**

## Der Kunde

Der führende britische Energieversorger und Dienstleistungsanbieter Centrica unterstützt seine Kunden dabei, nachhaltig, sorgenfrei und kostengünstig zu leben. Das Unternehmen basiert auf einer 200-jährigen Tradition im Dienste der Menschen. Über Marken wie British Gas, Bord Gáis und Centrica Business Solutions liefert Centrica Energie und Dienstleistungen an über neun Millionen Privat- und Geschäftskunden, hauptsächlich im Vereinigten Königreich und in Irland.



# £100K+

weniger Ressourcen  
-kosten pro Jahr

Centrica nutzt die Lösung, um potenzielle Geräteprobleme zu erkennen und proaktiv zu beheben, bevor sie sich negativ auf den Geschäftsbetrieb auswirken. "Mit der Kombination von Buddy und Alluvio Aternity sind wir besser in der Lage, unsere Kundenbetreuer produktiv zu halten", bemerkt Cawthray. „Bisher haben wir jedoch lediglich an der Oberfläche dessen gekratzt, was möglich wäre.“ Als Beispiel führt sie an: Buddy erkannte, dass ein Benutzer Probleme mit einer Tabellenkalkulation hatte, und fragte ihn proaktiv, ob er ein Problem für Alluvio Aternity melden oder seinen Cache leeren möchte, um Vorfälle dieser Art künftig zu vermeiden."

## Partnerschaft im Dienste des Kunden

Gemeinsam sind Buddy und Alluvio Aternity eine große Unterstützung für Centrica: Sie tragen dazu bei, dass die Außendienst-Techniker\*innen und Mitarbeitende im Callcenter produktiv bleiben und sich ungestört um die Kunden kümmern können. Michelle Jordan, Head of Customer Experience bei Centrica plc, sagt: „Ich freue mich sehr über den Erfolg, den Buddy unseren Kolleg\*innen ermöglicht hat. Mit Buddy können wir IT-Probleme in zwei bis drei anstatt 15 Minuten beheben. So sparen wir ihnen im Contact Center 12 bis 13 Minuten ihrer wertvollen Zeit.“ Weiter erklärt sie, dass Buddy im vergangenen Jahr mehr als 100.000 Mal zum Einsatz kam und über 10.000 positive Feedbacks erhalten hat, was 77 % der Bewertungen entspricht. Buddy und Alluvio Aternity helfen dabei, durchschnittlich 10.000 Vorfälle pro Monat zu vermeiden oder zu beheben. Dadurch gewinnen die Mitarbeitenden im Durchschnitt 200 Personentage an Produktivität. Gleichzeitig wird die Anzahl der Anrufe beim IT-Servicedesk reduziert. Diese Produktivitätssteigerung in Kombination mit den zurückgewonnenen Arbeitsstunden im IT-Servicedesk sparen Centrica jeden Monat Tausende von Pfund an Kosten.

Cawthray ist jedoch der Meinung, dass Centrica erst am Anfang seines Weges mit Buddy und Alluvio Aternity steht. „Buddy und Alluvio Aternity haben uns bereits deutliche Vorteile gebracht, doch da gibt es noch ein enormes Potenzial. Das ist wirklich sehr spannend. Der Servicedesk behebt die meisten Probleme zwar auf Anhieb, doch wir wollen das noch schneller und proaktiver tun. Und hier kommen Buddy und Alluvio Aternity ins Spiel.“

Sie nennt zahlreiche Beispiele dafür, wie Buddy und Alluvio Aternity die Contact-Center-Teams von Centrica noch intensiver unterstützen könnten. Eine Idee ist, dass Buddy und Alluvio Aternity die Laptops der Centrica-Mitarbeitenden zu Hause aufsetzen, sodass sie nicht mehr ins Büro kommen müssen. Oder dass Benutzer\*innen Teile wie Ladegeräte schnell und einfach in natürlicher Sprache anfordern können. Laut Cawthray würden Außendienst-Mitarbeitende dadurch Zeit sparen, weil sie weder das Servicedesk anrufen noch Kataloge wälzen müssten. Neben seiner Funktion als Zentrale Anlaufstelle für Contact-Center-Teams in allen technischen Angelegenheiten erachtet Cawthray Buddy auch als potenziellen Assistenten für Mitarbeitende im Kundenservice-Callcenter.

Besonders zu erwähnen ist, dass Centrica Fujitsu nicht als Lieferant, sondern als Partner sieht, der das Unternehmen auf seinem Weg begleitet. „Das Projekt mit Buddy und Alluvio Aternity zeigt, wie stark unsere Partnerschaft ist“, sagt sie abschließend. „Die Begeisterung und Arbeitsqualität der Mitarbeitenden von Fujitsu kann ich gar nicht genug loben. Ihr Einsatz und ihre Kommunikation sind einfach fantastisch. Das gesamte Team ist unglaublich bemüht und engagiert.“

Kunde:

# centrica

## Fujitsu

cic@ts.fujitsu.com  
Tel: +44 (0)1235 797711