



CHORDIANT UND CAPGEMINI UK LÖSEN GEMEINSAM DAS PROBLEM DER ZAHLUNGSRÜCKSTÄNDE IN DER VERSORGUNGSBRANCHE GROßBRITANNIENS

Erfahrung, Expertise und moderne Technologie werden kombiniert, um eine kundenorientierte Lösung für das Forderungsmanagement bei Versorgern zu gewährleisten

CUPERTINO, KALIFORNIEN UND LONDON – 6. MÄRZ 2009— Chordiant Software und Capgemini UK arbeiten ab sofort in den Bereichen Sales, Marketing und Services zusammen, um den britischen Versorgern beim Eintreiben ihrer Außenstände zu helfen. Die beiden Unternehmen werden gemeinsam Chordiants Forderungsmanagement-Software, Chordiant Collections Manager, die Entscheidungsprozesse automatisiert, in der Versorgungsbranche vermarkten und bei Bedarf implementieren. Die englische Versorgungsbranche verzeichnet laut Fujitsu Business Consulting Zahlungsrückstände von mehr als 2 Milliarden Pfund. Capgemini hat umfangreiche Erfahrung in der Implementierung von Schuldenmanagement-Lösungen und bereits Branchen-Know-How bei Versorgern. Die kombinierte Lösung soll den Versorgungsunternehmen helfen, den Prozess der Zahlungsaufforderungen positiver zu gestalten. Dadurch sollen der Cash Flow angekurbelt, die Dauer bis Zahlungseingang reduziert und die Kundenloyalität gefördert werden.

Der Chordiant Collections Manager basiert auf der Chordiant Decision Management (CDM) Lösung. Er hilft den Versorgungsdienstleistern bei jedem Inkasso-Vorgang, einen positiven Eindruck beim Kunden und profitable Ergebnisse für das Unternehmen zu erzielen. Basiert auf den vorher festgelegten Unternehmenszielen und einer Entscheidungslogik führt die Lösung den Inkassosachbearbeiter durch den kompletten Inkasso-Prozess. Eine zentrale Entscheidungsinstanz bewertet in Echtzeit alle vorhandenen Kundendaten, inklusive der Daten, die während eines laufenden Telefongesprächs erfasst werden und ermittelt den nächsten optimalen Schritt. Das kann zum Beispiel bedeuten, lediglich die Kontaktdaten aufzunehmen, aber auch, dem Kunden eine für ihn langfristig günstige Zahlungsalternative anzubieten. Da die Lösung dem Inkassosachbearbeiter die Next-Best-Action™ vorgibt, passt sie jede Aktivität optimal an die Unternehmensziele und die Kundenbedürfnisse an. Dies hilft auch, die Einarbeitung in der Inkasso-Abteilung zu reduzieren.

Die zentralisierte Entscheidungssoftware ermöglicht es dem Anwender, dem Kunden konsistente Lösungen und Botschaften zu vermitteln und das in jedem Kommunikationskanal, in dem der Kunde das Unternehmen kontaktiert. Bei einem Outbound-Kontakt ermittelt der Chordiant Collections Manager den

effektivsten Kanal, um den Kunden zu kontaktieren. Die Software zieht dabei die vorherigen Reaktionen des Kunden auf Briefe oder Telefonanrufe und die damit verbundenen Kosten und Erträge mit in Betracht. Für das Unternehmen hat es den Vorteil, dass die Kosten, die entstehen, wenn der Kunde kontaktiert wird, und der gewünschte Ertrag in einem sinnvollen Verhältnis zueinander stehen. Die Software schlägt nicht nur Zahlungspläne vor, sie hilft auch dabei, ausbaufähige Kunden zu binden.

Chordiant Collections Manager ermöglicht bewährte Methoden automatisiert im Call Center zu verbreiten und stellt sicher, dass diese rechtskonform sind. Darüber hinaus legt er die Messlatte für die Performance höher, die kontinuierlich gemessen und kontrolliert werden kann. Verbesserungen werden zum kontinuierlichen Prozess, weil die Lösung eine „Lernlogik“ beinhaltet, die eine erfolgreiche Strategie erkennt und sie durchsetzt.

„Capgemini hat eine über 50-jährige Erfahrung im Schuldenmanagement und versteht die besonderen Bedürfnisse der Versorgungsbranche“, sagt Gerard Egan, Executive Consultant für den Energie-, Versorgungs- und Chemiesektor, Capgemini UK. „Für Versorgungsunternehmen gelten besonders strenge Regeln hinsichtlich Inkasso-Prozesse – da kann es manchmal eine echte Herausforderung sein, an sein Geld zu kommen. Wir haben schon lange nach einem Technologiepartner gesucht, der für dieses Problem eine Lösung hat. Wir haben Chordiant gewählt, weil wir gemeinsam das Problem der Zahlungsrückstände angehen und gleichzeitig die Loyalität der Kunden aufbauen können.“

Über Capgemini

Capgemini, einer der weltweit führenden Dienstleister für Management- und IT-Beratung, Technologie-Services sowie Outsourcing, ermöglicht seinen Kunden den unternehmerischen Wandel durch den Einsatz von Technologien. Als Dienstleister stellt Capgemini Wissen und Fähigkeiten zur Verfügung, um seinen Kunden die notwendigen Freiräume für Wachstum und geschäftlichen Erfolg zu schaffen. Ein wesentliches Element dafür ist die besondere Form der Zusammenarbeit, genannt Collaborative Business Experience. Über das globale Liefermodell Rightshore® arbeiten bei Capgemini die kompetentesten Mitarbeiter aus den unterschiedlichen Niederlassungen weltweit als ein Team zusammen, um für die Kunden die optimale Lösung zu erzielen.

Über Chordiant Software

Mit Chordiant Lösungen und Services können große Unternehmen weltweit das bestmögliche Kundenerlebnis realisieren. Anders als traditionelle Unternehmensanwendungen verschmelzen die Chordiant Customer Experience (Cx™) Lösungen analytische Erkenntnisse mit flexiblen Geschäftsstrategien und Entscheidungsprozessen, um das Verhalten jedes einzelnen Kunden genau zu verstehen. Mit Hilfe dieses Wissens lässt sich eine dauerhafte persönliche Beziehung zum Kunden aufbauen, die bei jeder Interaktion mit einem maßgeschneiderten Angebot mit individuellem Mehrwert untermauert wird. Mit Chordiant Cx™ Lösungen erbringen Kundentreue, operative Produktivität und Profitabilität einen bislang unerreichten Wertbeitrag für das Unternehmen. Weitere Informationen unter: www.chordiant.de

Pressekontakt:

Hotwire
Robert Kerschensteiner
Friedensstraße 6-10
60311 Frankfurt am Main
Tel: 069-25 66 93-80
E-Mail: robert.kerschensteiner@hotwirepr.com

Chordiant and the Chordiant logo are registered trademarks of Chordiant Software, Inc. All other trademarks and registered trademarks are the properties of their respective owners.