

>> Deutsche Emissionshandelsstelle
(DEHSt) im Umweltbundesamt

Einheitliche und transparente Strukturen im Kunden-Service



Kundenprofil

Die Deutsche Emissionshandelsstelle (DEHSt) im Umweltbundesamt ist die zuständige nationale Stelle zur Umsetzung der marktwirtschaftlichen Klimaschutzinstrumente. Sie arbeitet eng mit den Unternehmen der Energiewirtschaft und der Industrie zusammen, deren Anlagen dem EU-Emissionshandel unterliegen, und unterstützt die daran tätigen sachverständigen Stellen. Die DEHSt ist für die Zuteilung und Ausgabe der Emissionsberechtigungen verantwortlich, prüft Emissionsberichte und sanktioniert bei Nicht-Einhaltung der Vorgaben. Zudem ist sie für die Führung des nationalen Emissionshandelsregisters sowie die nationale als auch internationale Berichterstattung zuständig.

www.dehst.de

Ausgangslage

Die Deutsche Emissionshandelsstelle (DEHSt) ist zuständig für rund 1.600 emissionshandlungspflichtige Anlagen und 260 sachverständige Stellen in Deutschland. Ab 2012 wird auch der Luftverkehr in den europäischen Emissionshandel einbezogen. Im Kunden-Service gehen jährlich bis zu 5.000 E-Mail- und über 9.000 Telefonanfragen ein, die nicht übergreifend IT-gestützt bearbeitet und ausgewertet werden.

Diese bisherige Lösung für den Kunden-Service erlaubte keine übergreifende IT-gestützte Bearbeitung und Auswertung der Vorgänge. Auch mussten die Mitarbeiter Teilschritte oftmals manuell durchführen. Ebenso wurden Berichte nahezu ohne IT-Unterstützung erstellt. Zugriff auf die internen Sprachregelungen für die Kundenkommunikation und FAQs war fast nur über die Mitarbeiter der Service-Abteilung möglich.

Um die bisher größtenteils manuell durchgeführten kundenorientierten Prozesse zu optimieren und effizienter zu gestalten, hat die DEHSt im Jahr 2008 eine Ausschreibung für ein geeignetes Customer Relationship Management (CRM)-System gestartet.

Realisierung

Den Zuschlag für die Implementierung eines IT-gestützten CRM-Systems (Pacemaker von AppLogic, auf Basis des Remedy Action Request Systems) erhielt MATERNA. Die IT-Experten entwickelten und implementierten das neue System und nahmen individuelle Konfigurationen vor, die speziell auf die Bedürfnisse der DEHSt zugeschnitten sind. Anschließend übernahmen sie die Schulung der Anwender und Systemadministratoren sowie die Erstellung der zugehörigen Dokumentation.

Weiterhin realisierte MATERNA DEHSt-spezifische Schnittstellen wie die Einbindung der Adressverwaltung ZAM und des IT-Vorgangsbearbeitungssystems DOMEA®. Die dafür verwendete offene Web-Services-Technologie sorgt dafür, dass die DEHSt die Lösung künftig sehr flexibel um zusätzliche Schnittstellen erweitern kann. Darüber hinaus stellte MATERNA eine Verbindung zum Active Directory für die Übernahme von Mitarbeiterdaten her und richtete eine E-Mail-Schnittstelle ein.

Vorteile

- Vereinfachte Erfassung von Anfragen
- Kontrolle über den Bearbeitungsprozess
- Aussagekräftige Auswertungen
- Methodik zu systematischen Qualitätsverbesserungen bei der Bearbeitung von Anfragen
- Grafische Konfiguration von Prozessen
- Flexibel anpassbar und integrierbar
- Abbildung komplexer Routing-Regeln
- Lösungsdatenbank