



Stadtwerke Duisburg: Kundenzufriedenheit hat oberste Priorität

Mit der Omnichannel-Lösung „Voxtron Communication Center“ von Enghouse Interactive gelingt der Spagat zwischen Wirtschaftlichkeit und optimalem Kundenservice.

Die Stadtwerke Duisburg zählen nicht nur zu den größten kommunalen Dienstleistungsunternehmen, sondern sind ein leuchtendes Vorbild für exzellenten Service. Kunden informieren sich beispielsweise schnell, individuell und ohne lange Wartezeiten über aktuelle Geschehnisse oder Störungen und übermitteln per Self Service ihre Zählerstände. Basis ist eine ausgereifte Kommunikationslösung, die unab-

Die Stadtwerke Duisburg AG ist Teil des kommunalen Multidienstleistungskonzerns Duisburger Versorgungs- und Verkehrsgesellschaft mbH (DVV). Kerngeschäft ist die Versorgung mit Strom, Wasser und Gas von Privat-, Gewerbe und Geschäftskunden sowie für den Gesamt-

konzern die Versorgung mit Fernwärme. Annähernd 1.000 Mitarbeiter kümmern sich um die Energie- und Wasserversorgung von rund 250.000 Haushalten in Duisburg.

Kanalübergreifende Kommunikationslösung für perfekten Service

Und das funktioniert sehr serviceorientiert. Bei einem Anruf erhalten Kunden durch ein IVR (Interactive Voice Response = Sprachdialogsystem) innerhalb der DVV schnell aktuelle Informationen z.B. im Falle von Störungen. 60 gleichzeitig verfügbare Kommunikationsleitungen sorgen für eine systematische Anrufverteilung und vermeiden somit nicht nur lange Wartezeiten, sondern ermöglichen auch ein hohes Anrufaufkommen bei den Stadtwerken. In Planung ist zudem ein intelligentes Rückrufmanagement, das bestmöglichen Kundenservice garantiert. Zählerstände von Gas und Strom übermitteln die Kunden, wenn sie an der Zählerelbstablesung teilnehmen, sehr komfortabel per Telefon, per E-Mail oder über ihren persönlichen Account auf der Webseite der Stadtwerke Duisburg. Über den Online-Self-Service ste-

hen Kunden – neben der Direkterfassung von Zählerständen – zusätzlich viele Funktionen und Informationen zur Verfügung. Unter anderem zu Vertrags- und Bankdaten, Kontostand, Einzugsermächtigung, Passwort-Änderung oder die Anzeige der Verbrauchshistorie.

Auch die interne Kommunikation verläuft bei der DVV reibungslos. So bekommt bei Störfällen wie beispielsweise Hochwasser am Rhein (Rheinalarm) eine definierte Anzahl von Abteilungen automatisch verteilte Alarmberichte per internem, digitalen Fax. Zusätzlich sind die für den Betriebsablauf notwendigen externen Dienstleister direkt an die Konzernzentrale der DVV elektronisch angebunden.

Motor der Kommunikation nach innen und mit Kunden ist das „Voxtron Communication Center“. In dieser Omnichannel-Lösung von Enghouse Interactive läuft der Kundenkontakt zusammen – egal ob es sich um Service-Hotline, Vertrags- oder Rechnungsfragen, An-/Abmeldungen per Self Service, Beratung oder Beschwerdemanagement handelt. Anschließend werden alle Daten kanalübergreifend aufgearbeitet.

Flexible Anbindung von Dienstleistern und Home Offices Dass dies komfortabel, sicher und schnell funktioniert, war nicht immer eine Selbstverständlichkeit. Mit der früheren Telekommunikationsanlage (TK) des Gesamtkonzerns konnten Kunden weder Zählerstände übermitteln, noch auf schnellem Wege aktuelle Informationen erhalten. Die Mitarbeiter der Stadtwerke und weiteren Konzerngesellschaften hatten alle Hände voll zu tun, um jeden einzelnen Anruf zu beantworten, denn auch ein Sprachdialogsystem (IVR) gab es nicht. Ebensovienig war es nicht so ohne Weiteres möglich, externe Dienstleister in den Kommunikationsprozess direkt einzubinden. Auch dies machte strategische Überlegungen im Hinblick auf den Betriebsablauf erforderlich. Aus all diesen Gründen stellte sich bei den Stadtwerken Duisburg die Frage nach einer modernen und ausbaubaren Contact-Center-Lösung, um jetzt und in Zukunft die Gesamtkommunikation möglichst optimal abwickeln zu können.

Zwar sollte das vorhandene TK-System weiter genutzt werden, gleichzeitig musste aber die neue Lösung in das vorhandene SAP-Rechenzentrum integriert sein. Bei der Auswahl und Installation der Lösung musste auch die Weiterverwendung des bestehenden Firewall-Systems berücksichtigt werden.

Neben der Unabhängigkeit vom TK-System wurden folgende Anforderungen an die neue Kommunikationslösung gestellt:

- kein proprietäres System,
- offene Schnittstellen,
- flexible Integration von Heimarbeitsplätzen,
- unkomplizierte Anbindung von externen Dienstleistern.

Wirtschaftlich und serviceorientiert

„Das ‚Voxtron Communication Center‘ erfüllt all unsere Anforderungen, auch unter Betrachtung der Wirtschaftlichkeit“, begründet Felix zur Nieden, Sprecher der Stadtwerke Duisburg, die Wahl der Omnichannel-Lösung von Enghouse Interactive. Außerdem: „Oberste Priorität beim Einsatz neuer Technologie hat bei uns die Kundenzufriedenheit.“ Auch hinsichtlich dieses Qualitätskriteriums überzeugte die Enghouse-Software. Die Stadtwerke Duisburg profitieren ebenso von der Möglichkeit eines professionellen Monitorings. „Wir können feststellen, wieviele Kundenanrufe zu welchem Thema kommen und können dann entsprechend den Service darauf abstimmen“, sagt zur Nieden.

„Das ‚Voxtron Communication Center‘ erfüllt all unsere Anforderungen, auch unter Betrachtung der Wirtschaftlichkeit.“

Felix zur Nieden, Sprecher der Stadtwerke Duisburg

Einfache Bedienung für alle Serviceteams

Die technische Migration des „Voxtron Communication Center“ in das SAP-System unter Berücksichtigung der bestehenden TK-Anlage und des Firewall-Systems verlief nach Angaben der Stadtwerke Duisburg ohne Probleme. „Nach zweitägiger Schulung der Mitarbeiter auf die Client-Software war ein Betrieb sofort möglich“, sagt zur Nieden. „Die Agenten kommen mit der Lösung sehr gut zurecht.“

Das „Voxtron Communication Center“ ist für mehr als 50 Arbeitsplätze in der Konzernzentrale der DVV ausgelegt. Alle Serviceteams sind an das Contact Center angebunden, ebenso alle externen Dienstleister. Im Notfall erreichen Kunden außerhalb der Öffnungszeiten den richtigen Mitarbeiter rund um die Uhr (24/7). In der entsprechenden Bereitschaftsschaltung am Helpdesk lassen sich Mitarbeiterkontakte verschiedener Konzerngesellschaften mit Mobilnummer und E-Mail-Adressen individuell einpflegen. Bei einem Kundenanruf erhält der Mitarbeiter des Bereitschaftsdienstes eine E-Mail mit allen Kundendaten wie z.B. Telefonnummer, Wohnung, Anrufzeit und Grund des Anrufs sowie eine Audiodatei mit der Aufzeichnung des Anrufs.

Zusätzlich werden über VPN-Verbindungen (Virtual Private Networks) externe Dienstleister mit eigener Hardware angebunden, ebenso weitere Provider via IVR. Die DVV setzt das „Voxtron Communication Center“ völlig unabhängig vom Standort der Konzernzentrale am Campus an der Bungertstraße ein. Dies, und die Möglichkeit, vorhandene ITK-Infrastrukturen nutzen zu können, werten die Stadtwerke als besonderen Vorteil.

„Uns ging und geht es vor allem darum, die Kundenzufriedenheit weiter zu steigern.“

Felix zur Nieden, Sprecher der Stadtwerke Duisburg

„Uns ging und geht es vor allem darum, die Kundenzufriedenheit weiter zu steigern“, sagt Stadtwerke-Sprecher Felix zur Nieden. Deshalb evaluieren die Stadtwerke Duisburg die Einführung der Qualitätsmanagement-Lösung „QMS“ von Enghouse Interactive. Durch die Integration von „QMS“ in das „Voxtron Communication Center“ steht Anwendern eine ausgereifte Lösung mit vielen Kombinationsmöglichkeiten zur Verfügung. Die Software umfasst unter anderem Anrufaufzeichnung, Agenten-Evaluierung und bietet eine automatische Analyse von Aufzeichnungen für die Auswertung von Gesprächen im Sinne eines optimalen Kundenservices.

Voxtron Communication Center

- Flexible Eingabe von Zählerständen via Telefon, Internet und E-Mail.
- Aktuelle Informationen via IVR.
- Automatische Alarmberichte im Falle von Störungen.
- Automatische Anrufverteilung.
- Rückrufmanagement.
- Flexible Anbindung von externen Dienstleistern und Integration von Heimarbeitsplätzen.
- Bereitschaftsschaltung.
- Offene Schnittstellen.
- Unabhängigkeit von anderen ITK-Systemen.
- Hohe Wirtschaftlichkeit.
- Schnelle Inbetriebnahme.
- Standortunabhängiger Betrieb.