



CASE STUDY

# **Energie Steiermark** Service GmbH



**Enghouse**  
**Interactive**

*Immer Ihr bester Kontakt*



# Digitalisierung als Chance: Smarter Kundenservice in der Energiewirtschaft

Mit proaktiven Serviceangeboten und kanalübergreifender Kommunikation erfüllt die Energie Steiermark Service GmbH hohe Serviceansprüche ihrer Kunden.

## Überblick

---

- Digitalisierte Prozesse bieten hohes Potenzial
- Automatisierter Kundenservice eröffnet Marktchancen
- Energie Steiermark: Optimierte Kundenansprache rund um die Uhr
- Abteilungsübergreifende Kundenkommunikation

**Die zunehmende Digitalisierung wird die österreichische Energiewirtschaft nach Einschätzung von Experten stärker tangieren als die Liberalisierung, mit der 2001 die Türen für neue Anbieter aufgestoßen worden sind. Kundenorientierte Versorger wie die Energie Steiermark Service GmbH haben die Zeichen der Zeit erkannt und bieten ihren Kunden unterschiedliche Kontaktmöglichkeiten wie Self Service, Chatbot oder Telefon, die sich nahtlos ergänzen. Die angebotenen Dienste sind rund um die Uhr und ortsunabhängig erreichbar.**

In Österreich gibt es derzeit rund 140 verschiedene Stromlieferanten und über 30 Gasversorger. Hinzu kommen Branchenfremde wie Discounter (Hofer), die Österreichische Post oder Banken (Bawag), die in den Markt der klassischen Energieversorger eingestiegen sind und Strom verkaufen. Sie alle buhlen um die Gunst des Endverbrauchers und müssen neben einem ansprechenden Preis-Leistungsverhältnis zusätzlich attraktive Serviceangebote bieten, wollen sie denn im Wettbewerb bestehen.

Im Hintergrund lauern bereits Internet-Giganten wie Google oder Amazon und bereiten ihren Markteintritt vor. Sie alle setzen auf kundenorientierte Angebote, unterstützt durch digitale Services. Um den Anschluss nicht zu verlieren, ist nach einer Einschätzung der Beratungsgesellschaft A.T. Kearny bis 2025 in Österreich eine Investition in Höhe von 20 Milliarden Euro notwendig.

Voraussetzung für kundenfreundliche Angebote und individuell zugeschnittene digitale Serviceleistungen sind allerdings Kundendaten, die mithilfe komplexer Analysemethoden und Technologien über alle Kommunikationskanäle hinweg gesammelt und systematisch aufbereitet werden können. Laut einer Studie der Wirtschaftsprüfungsgesellschaft PwC ist dieses Sammeln und intelligente Verarbeiten von Daten eine der wichtigsten Aufgaben, vor der die Energiewirtschaft in Österreich steht.



NOTWENDIGE  
INVESTITION BIS 2025

**20 Mrd. €**

## Energie Steiermark: Optimierte Kundenansprache rund um die Uhr

„Daten sind das Kapital der Zukunft“, rät Gerhard Marterbauer vom Consulting-Unternehmen Deloitte der österreichischen Energiewirtschaft. Dass der Umgang mit personenbezogenen Daten vertraulich sein sollte, versteht sich von selbst. Bei der Energie Steiermark Service GmbH ist die Einhaltung der Datenschutzgrundverordnung (DSGVO) oberstes Gebot. Zu diesem Zweck hat das viertgrößte Energie- und Dienstleistungsunternehmen Österreichs eine Service-PIN für alle Kunden eingeführt. Auf analytischer Ebene werden aggregierte Daten herangezogen, um die Kundenansprache bzw. die Interaktionsschemen im Sinne des Customer Experience Managements zu optimieren.

Damit Daten gesammelt und ausgewertet werden können, um auf den Kunden zugeschnittene Geschäftsmodelle zu entwickeln und anbieten zu können, „ist ein weitreichendes CRM-/ERP-System über die unterschiedlichsten Kommunikationskanäle notwendig“, sagt Alexander Kubicek von der Kapsch BusinessCom AG. Das Wiener Traditionsunternehmen hat bei der Energie Steiermark Service GmbH die Omnichannel-Lösung „Voxtron Communication Center“ von Enghouse Interactive mit integrierter Sprachaufzeichnung für bis zu 120 Agenten implementiert.

Die Kunden der Energie Steiermark können zwischen unterschiedlichen Kommunikationsmedien wie Self Service, Chatbot oder Telefon beliebig und ohne Medienbruch wechseln, während der Contact-Center-Mitarbeiter auf eine lückenlose Kundenhistorie zugreifen kann. Dabei wird darauf geachtet, dass die angebotenen Dienste gut erreichbar sind und in hoher Qualität sowie zeitnah durchgeführt werden. „Unsere Kunden wollen ihr Anliegen sofort und fallabschließend erledigt wissen – rund um die Uhr und an jedem Ort“, betont Marcel Buschneg, Abteilungsleiter Energie Service Center der Energie Steiermark Service GmbH. Sehr wichtig sei daher die konsequente Ausrichtung des Unternehmens auf Kundenbedürfnisse und -erwartungen sowie der Einsatz von innovativen digitalen Service-tools in Ergänzung zu Kernsystemen wie CRM. Die Omnichannel-Lösung von Enghouse Interactive mit integrierter Qualitätssicherung „Quality Management Suite“ fungiert bei dem Energieversorger als ACD-Anlage. „Durch die zahlreichen Möglichkeiten in puncto Echtzeit Monitoring und Reporting, lassen sich unsere Servicekennzahlen genau verfolgen bzw. analysieren“, bestätigt Marcel Buschneg.

---

*„Durch die zahlreichen Möglichkeiten in puncto Echtzeit Monitoring und Reporting, lassen sich unsere Servicekennzahlen genau verfolgen bzw. analysieren.“*

MARCEL BUSCHNEG, Abteilungsleiter, Energie Steiermark

---

## Abteilungsübergreifende Kundenkommunikation

„Als Dreh- und Angelpunkt in der Kundenkommunikation bis hin zur Umsetzung einer kompletten Omnichannel-Strategie“, so Marcel Buschneg, profitiere die Energie Steiermark vom „Voxtron Communication Center. So könnten mit der Funktion „Text to Speech“ Texteingaben wie etwa bei einem Stromausfall einfach generiert und den Kunden zur Verfügung gestellt werden. Künftig soll auch Skill-Based Routing eingesetzt werden. Die in „Voxtron Communication Center“ integrierte Funktion der Sprachaufzeichnung bietet folgende Vorteile:

- **Sicherung und Messung der Service- und Gesprächsqualität.**
- **Schutz der MitarbeiterInnen, z.B. bei Drohanrufen.**
- **Erfüllung von gesetzlichen/regulatorischen Bestimmungen, z.B. bei telefonischer Vertragsaufzeichnung.**

Kunden wollen über unterschiedlichste Kanäle, wie sie die Omnichannel-Lösung „Voxtron Communication Center“ bietet, Serviceleistungen in Anspruch nehmen. Das bestätigt eine bundesweite Befragung zum Thema Kundenservice des Marktforschungsunternehmens produkt+markt im Auftrag von Enghouse Interactive (<https://enghouseinteractive.de/qualitaet-im-kundenservice/>). Kanalübergreifender Service unterstützt bei der raschen und flexiblen Beantwortung von Anfragen. Alle Kundenkontaktpunkte werden in einer einheitlichen Anwendungsumgebung, also abteilungsübergreifend, verwaltet. Die unterschiedlichsten Kommunikationsmedien sind vereint. Kanalübergreifend wird der Kunde erkannt und an den richtigen Ansprechpartner weitergeleitet. In der Bereitstellung unterschiedlichster Kommunikationskanäle für den Kunden sieht Alexander Kubicek von der Kapsch BusinessCom AG eine der größten Herausforderungen. „Der Dienstleister soll ein Gesamtbild seiner Kunden über alle Kanäle bekommen.“ Für die Kapsch BusinessCom AG als Systemintegrator sei die Transformation von Multichannel zu Omnichannel daher ein wesentliches Ziel, also die Zusammenführung der vorhandenen Kanäle in einer Plattform, auf die entsprechend kompetente Mitarbeiter Zugriff haben.

---

*„Daten sind das Kapital der Zukunft.“*

GERHARD MARTERBAUER, Deloitte Consulting

---

---

*„Gerade in der Energiewirtschaft stellen digitalisierte Geschäftsprozesse und Qualitätsmanagement ein hohes Potenzial dar.“*

ALEXANDER KUBICEK, Kapsch BusinessCom AG

---

## **Digitalisierte Prozesse bieten hohes Potenzial**

„Die Digitalisierung bietet für die österreichische Energiewirtschaft eine einmalige Chance: Jedes Gerät wird vernetzt und benötigt Energie“, sagt Deloitte-Branchenexperte Gerhard Marterbauer. Wie z.B. intelligente Stromzähler, sogenannte Smart Meter, die den Stromverbrauch automatisch viertelstündlich messen und die Einführung neuer Geschäftsmodelle mit unterschiedlichen Tarifen, abhängig vom Zeitpunkt des Stromverbrauchs, erlauben.

„Gerade in der Energiewirtschaft stellen digitalisierte Geschäftsprozesse und Qualitätsmanagement ein hohes Potenzial dar“, betont Alexander Kubicek vom Systemintegrator Kapsch BusinessCom AG. Beispielsweise in Form von Self Services oder der automatisierten Bereitstellung von Informationen für den Endkunden.

## **Automatisierter Kundenservice eröffnet Marktchancen**

Der Status quo der österreichischen Energiewirtschaft offenbart laut oben genannter PwC-Studie zwar ein großes Aufholpotenzial in der Verwendung von Daten. Allen Unkenrufen zum Trotz haben moderne Energieversorger wie die Energie Steiermark Service GmbH die Zeichen der Zeit erkannt. Sie rechnen laut einer Benchmarkstudie der Energieforen Leipzig GmbH durch die Automatisierung des Kundenservices mit deutlichen Einsparpotenzialen in den Geschäftsprozessen sowie zusätzlichen Marktchancen durch innovative Geschäftsmodelle. Entsprechend dieser Benchmarkstudie gehen die meisten Versorger davon aus, dass digitale Kommunikationskanäle wie IVR-Systeme und Chat stark an Bedeutung gewinnen und dass künftig ohne entsprechende Technologien die veränderten Kundenanforderungen nicht ausreichend bedient werden können.





**Enhouse  
Interactive**

**Enhouse GmbH Österreich**

Guntramsdorfer Straße 103

2340 Mödling

ÖSTERREICH

Telefon +43 (1) 9629999-0

Fax +43 (1) 9629999-88

**Enhouse AG**

Neumarkt 29–33

04109 Leipzig

DEUTSCHLAND

Telefon +49 341 33975530

0800 0800299

[vertrieb@enghouse.com](mailto:vertrieb@enghouse.com)

**[www.enghouseinteractive.de](http://www.enghouseinteractive.de)**