

Der Warteschlange ein Schnippchen schlagen

Sikom installiert ein modernes Contact Center für die Stadtwerke Düsseldorf

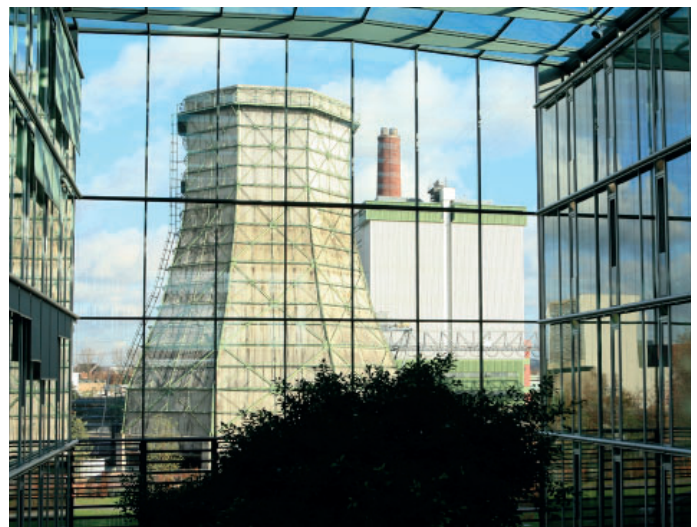
Was die Sikom Software GmbH geleistet hat, erklärt Guido Wolf, Leiter Customer Care Center der Stadtwerke Düsseldorf. Dazu verwendet er ein Bild aus der Baubranche: „Es ist viel leichter, ein ganzes Haus auf der ‚grünen Wiese‘ zu bauen, als nur ein Badezimmer zu renovieren. Denn: Wer Dusche und Badewanne austauscht, muss die neuen Installationen mühsam in eine alte Umgebung integrieren. Wer auf der ‚grünen Wiese‘ arbeitet, stößt auf viel weniger Grenzen.“



Die Sikom musste eine „Badezimmer“-Aufgabe lösen: Sie richtete bei den Stadtwerken Düsseldorf ein modernes Contact Center ein – im laufenden Betrieb und passgerecht für die bestehende IT-Landschaft. Kein einfaches Projekt, doch Wolf war hochzufrieden mit dem gesamten Prozess: „Das lief wirklich hervorragend, das ganze Projektteam hat optimal gearbeitet.“

Die Stadtwerke Düsseldorf sind einer der größten Versorger in Deutschland, und zwar in kommunaler Hand. 2015 betragen die Umsatzerlöse 1,76 Milliarden Euro, davon 1,16 Milliarden Euro durch den Verkauf von Strom (17,55 Milliarden kWh). Erdgas wurde für 0,25 Milliarden Euro verkauft (6,71 Milliarden kWh). Knapp 1.600 Mitarbeiter erbrachten diese Leistungen.

Auf diese Weise wurden die Stadtwerke ein wichtiger Wirtschaftsfaktor: Rund 50 Millionen Euro fließen in die Stadt, in Form von Konzessionsabgaben und kommunalen Steuern. Auch der Zuwachs an Kaufkraft ist beachtlich, es sind im Jahr mehrere 100 Millionen Euro, die als Gehälter ausgezahlt werden – oder bei Aufträgen an lokale Unternehmen gehen.



Atrium

Für diesen wirtschaftlichen Erfolg ist das Customer Care Center sehr wichtig – und Sikom hatte die Aufgabe, das veraltete Call Center-System abzulösen und durch eine moderne Variante zu ersetzen. Dabei war das Unternehmen aus Heidelberg als Auftragnehmer für die Damovo Deutschland GmbH & Co. KG tätig.

Das neue System heißt AgentOne® ContactCenter Suite: Mit ihm ist den Stadtwerken Düsseldorf ein großer Sprung gelungen – in Sachen Kundenfreundlichkeit und -bindung. Was hat sich u. a. besonders verbessert?

Routing: Das neue System ermöglicht eine zielgenaue Steuerung, wenn Kundenanrufe im Contact Center eingehen. Weitere Kommunikationskanäle sind hinzugekommen, etwa ein E-Mail-Management. Spricht ein Kunde auf einen Anrufbeantworter (Voicemail), „versackt“ der Anruf nicht im System. Vielmehr wird ein freier Agent automatisch über den Kontakt informiert – und der Kunde wird schnell bedient. Auch E-Mails werden an freie Agenten verteilt, damit sie zeitnah bearbeitet werden.



Web Callback: Wer weder in der Warteschlange bleiben noch einen Anrufbeantworter besprechen will, kann auf der Homepage der Stadtwerke die Funktion Web Callback nutzen. Eine intelligente Lösung: Der Kunde hinterlegt einfach seine Telefonnummer – und innerhalb einer halben Stunde erfolgt ein Rückruf. Ein Segen für alle „Hotline“-Geschädigten ...

Web Selfservice: In einem Sprachdialog identifiziert sich der Anrufer, zum Beispiel mit den vier letzten Ziffern seiner Kundennummer. Dann kann er zum Beispiel den Stand seines Stromzählers durchgeben, wobei das „Gespräch“ genauso lang wie mit einem Menschen dauert. Das System prüft auch die Plausibilität der Angaben - und bei überdurchschnittlichen Abweichungen wird ein Mitarbeiter eingeschaltet.

Sprachdialog für Zahlungen: Abschlagszahlungen können zu Guthaben der Kunden bei den Stadtwerken führen. Bisher floss dieses Geld per Verrechnungsscheck - ein sehr aufwändiges Verfahren. Das neue System macht es möglich, dass Kunden in einem Sprachdialog ihre Kontodaten angeben. Dann geht die Überweisung raus - und der Vorgang läuft viel effizienter ab als in der Vergangenheit.

Zwei weitere neue Funktionen gehen weit über den täglichen Kundenkontakt hinaus: „Jeder Anruf hat einen speziellen Grund“, sagt Wolf, „den wir jetzt mit einem ‚work code‘ erfassen.“ Das bedeutet: Es entsteht eine umfassende Datenbasis, die das Marketing der Stadtwerke zur Marktbeobachtung nutzen kann. Außerdem lassen sich so leichter Schwerpunkte bei technischen Störungen identifizieren, etwa wenn sich viele Kunden wegen Unterbrechungen bei der Stromversorgung melden. Die andere Funktion erleichtert die Zuweisung von Kostenstellen: Jeder Anruf kostet intern Geld - und diese Kosten müssen adäquat zugewiesen werden, eventuell verteilt auf mehrere Kostenstellen. Das leistet das neue System.

Kurzum: Sikom ist es gelungen, ein „Badezimmer“ nicht nur gründlich mit edlen Kacheln auszustatten, sondern alle Installationen auf den neuesten Stand zu bringen. Fast wie auf der „grünen Wiese“! Damit hat das IT-Unternehmen den Stadtwerken Düsseldorf ein gutes Instrument in die Hand gegeben, um mit Kunden in vielfältiger Weise zu kommunizieren. Schnell, kompetent und effizient.



Verwaltung Höherweg

Über Sikom

Die Sikom Software GmbH ist führender Hersteller von Contact Center Lösungen und automatisierten Sprachanwendungen. Auf der Basis offener Standards realisiert Sikom leistungsstarke und zukunftssichere Lösungen zur Optimierung von Kommunikationsprozessen in allen Branchen.

Kernprodukte des umfassenden Portfolios sind das mehrfach ausgezeichnete, multimodale Spracherkennungssystem VoiceMan®, die ContactCenter Suite AgentOne® und der AgentOne Dialer® für die effiziente Outbound-Kommunikation.

Neben zahlreichen Auszeichnungen ist Sikom Preisträger des Nachhaltigkeitspreises des Innovationspreises der deutschen Wirtschaft 2010. Mit starken Partnerschaften, u. a. in großen Forschungsprojekten mit Universitäten und industriellen Partnern, kann Sikom große Erfolge vorweisen.

Zu den Kunden zählen Unternehmen wie Telekom, INTER Versicherungen, Bausparkasse Schwäbisch Hall, Signal Iduna, arvato, Techem, Henkel, Microsoft, zahlreiche Unternehmen der Versorgungswirtschaft, Banken und Sparkassen sowie Behörden und Kommunen.

Haben Sie noch Fragen?

Kompetente Antworten erhalten Sie von unseren Kundenbetreuern.
Rufen Sie uns an oder besuchen Sie uns im Internet:

www.sikom.de

Sikom Software GmbH

Tullastraße 4 | 69126 Heidelberg | E-Mail: info@sikom.de

Telefonisch erreichen Sie uns unter:
06221-13788 0

(2019/05/14)