

managed by



Presseinformation

München, den 23.04.2020

SaaS-Lösung ORGA-MAN/kontakttracker

EVU analysieren das Kundenverhalten, gerade auch in Zeiten von Corona

Die EVU haben in der derzeitigen Corona Krise eine hohe Verantwortung sowohl gegenüber ihren Kunden als auch für ihre Mitarbeiter. Nach der Einstellung des Kundenservices vor Ort gewinnen der Telefon- und Mailkontakt als Kommunikationschnittstellen zum Kunden laut Aussagen von Stadtwerken weiter an Bedeutung. Der „kontakttracker“ der Projekt: Unternehmensberatung ermöglicht es Stadtwerken, unabhängig davon, ob bereits ein CRM-System eingesetzt wird, ihre Kunden- und Interessentenkontakte quantitativ und qualitativ online zu erfassen. Mit Hilfe des Tool lässt sich fortlaufend analysieren, wie viele Kontakte zu welchen Themen im Unternehmen eingehen und wie die Mitarbeiter eingeplant werden müssen, um trotz des veränderten Anfrageaufkommens einen schnellen und gut funktionierenden Kundenservice sicherzustellen. Als Software as a Service (SaaS-) Lösung ist der „kontakttracker“ ohne großen administrativen Einsatz schnell an allen Arbeitsplätzen verfügbar und kann mit einem minimalen Schulungseinsatz auch von Mitarbeitern im Homeoffice direkt eingesetzt werden. Die erfassten Informationen stehen den Verantwortlichen zentral und in Echtzeit zur weiteren Optimierung der Kundenserviceprozesse zur Verfügung.

Die Stadtwerke Brandenburg an der Havel GmbH & Co. KG (StWB), mit der die Projekt: Unternehmensberatung den „kontakttracker“ 2019 gemeinsam entwickelt hat, setzt die Software bereits seit mehreren Monaten erfolgreich im Produktivbetrieb ein. „Wir haben gemeinsam in einer sehr kurzen Zeit, von der Idee zum ersten lauffähigen Piloten waren es glaube ich nicht mal sechs Wochen, etwas geschaffen, was uns schon immer gefehlt hat. Eine einfache sowie schnelle qualitative und quantitative Erfassung unserer Kundenkontakte.“ freut sich Mike Heuser, Leiter des Shared Services bei den StWB. Besonders wichtig war den Verantwortlichen, dass das Tool schnell und intuitiv durch alle Mitarbeiter zu bedienen ist. Der zeitliche Aufwand für die Erfassung eines Kontaktes ist marginal und liegt nach Aussagen der Verantwortlichen im Bereich von ca. zehn Sekunden. Über ein integriertes Aufgabenmanagement kann direkt bei der Kontakterfassung für sich selbst oder andere Mitarbeiter eine Aufgabe zur Nachbereitung des Kontakts erzeugt werden.

managed by



„Durch den Einsatz des „kontakttrackers“ haben wir zum ersten Mal die Möglichkeit aus dem „Bauchgefühl“ konkrete Zahlen zu machen.“ so Mike Heuser weiter. Neben der Kontaktanzahl ist gerade die Frage nach dem Kontaktgrund für das Unternehmen besonders wichtig, da dieser bisher nur aus der subjektiven Einschätzung einzelner Mitarbeiter abgeleitet wurde. Mit dem „kontakttracker“ können die Verantwortlichen direkt und in Echtzeit sehen, wie stark der Kundenservice frequentiert wird und so auf den Bedarf reagieren. „Dadurch dass wir über den zeitlichen Verlauf sehen, wann es Schwerpunkte gibt und zu welchen Themen, konnten wir unsere Personaleinsatzplanung optimieren“, so Mike Heuser weiter. Aber auch der Vertrieb und das Marketing können das Tool für eine einfache und übersichtliche Auswertung der Kunden-/Interessentenkontakte bei laufenden Kampagnen heranziehen. Hierüber kann z.B. gemessen werden, wie viel Feedback es zu einzelnen Kampagnen gegeben hat. Durch die Flexibilität des „kontakttrackers“ können die EVU ihre Prozesse/Vorgänge unkompliziert selber anlegen und sind nicht auf externe Hilfe angewiesen.

Transparenz schaffen, nicht nur in Corona Zeiten

In der aktuellen Corona Pandemie hat sich das Tool bei den StWB gleich noch einmal bewährt, als es darum ging, den Kundenservice nach Schließung des Kundenzentrums weiter sicherzustellen. Neben den sonst üblichen Fragen zum Thema offene Posten und Stundungen erfassen die Stadtwerke mit dem Tool zusätzlich, wie viele der Anfragen ihrer Kunden sich auf die aktuelle Situation und das Moratorium beziehen. Gleiches gilt z.B. auch für die Stadtwerke Norden, die während der Pandemie durch den Einsatz der Lösung kontinuierlich wertvolle Informationen gewinnen. Nach der Schließung des Kundencenters am im März sind nun andere Kommunikationswege hoch frequentiert. Die Kunden wenden sich jetzt vorwiegend per Telefon, aber auch per Email, Brief, WhatsApp oder das Online-Service-Portal an das Unternehmen. „Die Vorteile beim „kontakttracker“ sind, dass wir eben auch die unterschiedliche Frequentierung der von uns angebotenen Kommunikationswege dokumentieren, analysieren und weiter optimieren können. Darüber hinaus können wir grundsätzlich besser einordnen, mit welchen Anliegen sich die Kunden an uns wenden, welcher Zielgruppe sie angehören (Alter, Geschlecht) und zu welchen Zeiten die Kundenanfragen besonders hoch sind. Wir erhoffen uns durch diese Informationen unseren Service kontinuierlich zu verbessern und werden unsere Prozess- und Kommunikationsstrukturen je nach Situation bedarfsgerecht anpassen. Was uns besonders freut: Uns erreichen immer wieder positive Rückmeldungen, wie gut das jetzt schon ohne den face-to-face Kontakt funktioniert.“ so Manuel Diekmann, Leiter Kundenservice und Vertrieb bei den Stadtwerken Norden.

managed by



ORGA-MAN®
DER DIGITALE ORGANISATIONS-MANAGER

Zur Auswertung der erhobenen Daten stehen Standardcockpits zur Verfügung, die die gesammelten Informationen in Echtzeit auswerten und auf den Punkt darstellen. Für weitergehende Auswertungen können alle Daten mit einem Klick zu MS Excel exportiert werden. „Die Einrichtung und Schulung des „kontakttracker“, der auch als Stand-Alone-Lösung eingesetzt werden kann, dauert je nach Unternehmensgröße ein bis zwei Personentagen und kann in der heutigen Zeit ohne Probleme remote erfolgen.“ so Stefan Biesalski, Geschäftsführer der Projekt: Unternehmensberatung.

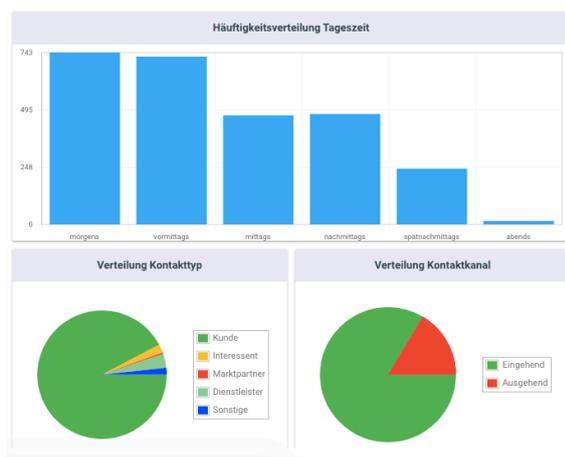
Weitere Informationen:

Projekt: Unternehmensberatung GmbH
Stefan Biesalski (GF)
Landwehrstraße 61, 80336 München
Tel: 089 4111 23 406
info@projekt dp.de
www.projekt dp.de

stasskomm (Pressearbeit)
Georg Staß
Büsing Straße 13, 12161 Berlin
Tel: 030 809 26 472
stass@stasskomm.de
www.stasskomm.de

Über die Projekt: Unternehmensberatung GmbH

Die Projekt: Unternehmensberatung GmbH (www.projekt dp.de) ist seit 10 Jahren auf dem Markt der Energie- und Wasserwirtschaft aktiv und fokussiert sich schwerpunktmäßig auf KMU. Die Beratungsschwerpunkte liegen in der Organisationsentwicklung, der digitalen Transformation und der projekthaften Umsetzungsbegleitung. Flankiert werden diese Geschäftsfelder von einem prozessorientierten Ansatz, der speziell auf Energieversorger zugeschnitten ist und von passgenauen Change-Management Maßnahmen ergänzt wird. Neu im Portfolio der Projekt: Unternehmensberatung GmbH ist die Entwicklung und Implementierung des digitalen Organisationsmanagers „ORGA-MAN“ (www.orga-man.de). Die als Cloudlösung angebotene modulare Software unterstützt Stadtwerke und KMU der Versorgungswirtschaft bei der Prozessorganisation und dem Organisationsmanagement.



BU: Der „kontakttracker“ ermöglicht EVUs auch ohne CRM-System eine schnelle Erfassung und Analyse der Kunden-/Interessentenkontakte.