



Foto: Leitstelle, Linz AG

Erfolgreicher Einsatz

Kunden, Mitarbeiter und Versorger profitieren gleichermaßen: Sprachportale bei immer mehr Energieversorgern erfolgreich im Einsatz



Bei den Stadtwerken Ingolstadt müsste die Störungshotline heute wirklich ‚heiß‘ laufen: Ein Bagger hat auf einer Baustelle versehentlich ein Kabel „gekappt“ – Teile von Feldkirchen sind ohne Strom. Genau jetzt bewährt sich das neue CreaLog Sprachportal des städtischen Energieversorgers. Es teilt allen Anrufern zunächst mit, dass die Störung in Feldkirchen bekannt ist. So verhindert das Voice Portal das sonst unvermeidbare „Verstopfen“ der Leitungen im Service Center. Vor allem aber hält es die Hotline frei für die Meldung neuer Störungen, wobei jeder Schadensmeldung im Bereich der Gasversorgung wegen des hohen Gefahrenpotentials höchste Priorität eingeräumt wird.

Störfallmanagement bei den Stadtwerken Ingolstadt

Realisiert wurde dieses aktuelle Projekt gemeinsam mit ‚COM-IN‘, dem Telekommunikationsdienstleister der Region Ingolstadt, mit dem man im Vorfeld auch das folgende Anforderungsprofil formuliert hatte:

- Die Lösung muss eine hohe Anzahl von

Anrufen bei großen Schäden oder Ausfällen zuverlässig verarbeiten.

- Eine Blockierung der Leitungen durch bereits bekannte Schadensmeldungen ist zu vermeiden.
- Eine Erreichbarkeit für neue Meldungen muss sichergestellt sein.
- Die Mitarbeiter der Stadtwerke sollen von monotonen Standardauskünften entlastet werden.
- Störungen im Bereich der Gasversorgung haben allerhöchste Priorität.

Ruft heute ein Kunde bei den Stadtwerken Ingolstadt an, um einen verdächtigen Gasgeruch zu melden, wird er nach einer Vorqualifikation mit Spracherkennung automatisch an die erste Stelle der Warteliste gesetzt. Der zuständige Sachbearbeiter bekommt gleichzeitig einen Hinweis, damit er sich schnellstmöglich um das Problem kümmern kann. Dank Voice Portal stellt der Versorger seine gesetzlich vorgeschriebene Erreichbarkeit bei Störungsmeldungen sicher – und zwar ohne zusätzlichen Personaleinsatz!

Alfred Brandl von COM-IN bestätigt: „Dank Sprachportal bleibt die Störungshotline bei den Stadtwerken Ingolstadt für neue Meldungen jetzt immer erreichbar. Und besagte Störungsmeldung in der Gasversorgung wird dabei stets mit höchster Priorität



behandelt. Außerdem erhalten alle Anrufer vom Sprachportal aktuelle Informationen darüber, bis wann die Störung voraussichtlich behoben sein wird. Und dafür müssen sie auch keine lange Warteschleife mehr in Kauf nehmen.“

Intelligente Lösungen für viele Bereiche

Wie flexibel die CreaLog-Lösungen im Bereich des Störfallmanagements sind, stellen die bei zahlreichen deutschen Energieversorgern realisierten Systeme tagtäglich unter Beweis: So werden zum Beispiel bei der DREWAG Stadtwerke Dresden GmbH dem Anrufer nach der Abfrage seiner Postleitzahl nur die für ihn relevanten Störungen mitgeteilt. Möchte er eine neue Störung melden, wird er an einen Kundenbetreuer weitervermittelt, der dank CTI (Computer Telefonie Integration) die Region und Rufnummer des Kunden erkennt – und den Menüpunkt des Sprachportals, aus dem der Anrufer gerade zu ihm kommt. Um den Kundenservice weiter zu verbessern, kann das Voi-

ce Portal über Störfallmeldungen hinaus auch weitere Informationen zur Verfügung stellen: Zum Beispiel zu Preisen und Produkten sowie Fragen zur Abrechnung als Sprachdialog und als Faxabruf. Sind darüber hinaus individuelle Auskünfte nötig, kommt

LINZ AG

ein so genanntes dynamisches Wartefeld zum Einsatz. Es berücksichtigt neben den verfügbaren Mitarbeiterressourcen auch das gewünschte Service Level im Contact Center.

Zählerstand jederzeit durchgeben

Bei vielen Energieversorgern wurde durch den Einsatz einer Crealog-Lösung die 24-Stunden-Erreichbarkeit realisiert. Der Kunde kann im Sprachportal rund um die Uhr seinen Zählerstand durchgeben, seinen Umzug organisieren, seine Bankverbindung oder Adresse ändern. Die Mitarbeiter in den Servicecentern lassen sich so von Routineangelegenheiten weitgehend entlasten und können sich nun stärker auf Akquisition und Beratung konzentrieren.



User Helpdesk bei der Linz AG in Österreich

Neben einer Vorqualifikation der Anrufer und der individuellen Begrüßung je nach Tochtergesellschaft stellt das Voice Portal

CREALOG

CreaLog ist mit Referenzen in 19 Ländern führender Anbieter von Sprachdialog-Lösungen in Europa. Die CreaLog VoiceXML-Plattform ist vollständig web-administrierbar und befindet sich bei über 360 Kunden aus mehr als 30 Branchen im Einsatz - mit insgesamt rund 41.000 installierten Lines. Die Voice Portal-, Unified Messaging- und CTI-Lösungen für Firmenkunden und Carrier erhielten 2005 und 2006 den „Best of CeBit Award“ - u.a. für „Interactive Voice Video Response“.

Weitere Informationen unter:
www.crealog.com

VIELE KUNDENFREUNDLICHE DIENSTE PER TELEFON

Die Kunden von Energieversorgern können dank der intelligenten Sprachdialog-Lösungen von Crealog eine ganze Reihe von telefonischen Dienstleistungen nutzen – so z.B.:

- Automatische Telefonzentrale mit Vorqualifikation von Anrufen für unterschiedliche Geschäftsvorfälle
- Intelligente Störfallansagen, auch nach Regionen und Postleitzahlgebieten
- Meldung von Gasstörungen (werden durch Spracherkennung mit höchster Priorität behandelt)
- Zählerstandserfassung am Telefon für Strom, Wasser und Gas
- Ab-, An- und Ummeldung des Kunden
- Änderung von Adressen bei Umzug sowie Änderung der Bankverbindung
- Erweiterter Service in mehreren Fremdsprachen

hier unterschiedlichste Ansagen zur Verfügung. Eigentliches Kernstück der Lösung ist aber die ausgefeilte Weitervermittlung an

den entlastet und haben Zeit für eine individuelle Betreuung der Kunden. Selbst Lastspitzen bei Störungen fängt das Voice Portal

ab, damit sich die Mitarbeiter ganz auf die Beseitigung der Störung konzentrieren können.

Nutzen und Vorteile für die Unternehmen der Energiebranche setzen sich aus betriebswirtschaftlichen und ‚weichen‘, also menschlichen Faktoren zusammen: Einerseits senken Versorger mit dem Einsatz von Sprachautomatisierung ihre Prozesskosten – bei gleichbleibend hoher Qualität und ohne zusätzliches Personal. Zudem ist das Controlling leistungsfähiger

die jeweiligen Servicemitarbeiter: Bereits bei der Annahme des Gesprächs hat der zuständige Mitarbeiter alle vorliegenden Kundendaten auf seinem Bildschirm!

Kunden, Mitarbeiter und Unternehmen profitieren

So unterschiedlich die hier vorgestellten Lösungen auch sind, so identisch sind die Vorteile für alle Beteiligten: Kunden schätzen die bequemen und vielseitigen Kontaktmöglichkeiten zu ihrem Energieversorger, die hohe Erreichbarkeit und die durchweg geringen Wartezeiten am Telefon. Der Einsatz von Sprachportalen überzeugt durch eine hohe Zuverlässigkeit und Qualität in der Abwicklung, die vorhandenen Systeme können jederzeit durch zusätzliche Services in Fremdsprachen erweitert werden. Die Mitarbeiter im Kundenkontakt erfahren eine deutliche Aufwertung ihrer Tätigkeit: So werden sie von monotonen Standardabläu-

und wesentlich einfacher zu gestalten. Andererseits verbessern die automatisierten Standardauskünfte nicht nur die Erreichbarkeit sondern auch das Arbeitsklima innerhalb des Unternehmens. Und das dient – direkt oder indirekt – auch der Kundenzufriedenheit.

CREALOG
People winning with Voice-Business

KONTAKT

Mehr Informationen für Leser:

CreaLog GmbH

People winning with Voice-Business
Voice Portale, Unified Messaging,
CTI-Lösungen

Telefon: 089/324 656-0

E-Mail: info@crealog.com

Internet: www.crealog.com