



STROMSERVICE

Kundenservice im Strombereich ist längst kein Fremdwort mehr. Ganz im Gegenteil. Die EVUs sind Serviceführer geworden. Der Einsatz von Sprachportalen ist eines der Erfolgsgeheimnisse.



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 Gefahrenpotenzials höchste Priorität eingeräumt wird.

Störfallmanagement bei den Stadtwerken

Realisiert wurde das Projekt der Stadtwerke Ingolstadt 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 aller-

User-Helpdesk bei der Linz AG in Österreich

Neben einer Vorqualifikation der Anrufer und der individuellen Begrüßung je nach Tochtergesellschaft stellt das Voice Portal hier unterschiedlichste Ansagen zur Verfügung. Eigentliches Kernstück der Lösung ist aber die ausgefeilte Weitervermittlung an die jeweiligen Servicemitarbeiter: Bereits bei der Annahme des Gesprächs hat der zuständige Mitarbeiter alle vorliegenden Kundendaten auf seinem Bildschirm.

höchste 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. 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 keine Warteschleife mehr in Kauf nehmen.“

Intelligente Lösungen für viele Bereiche

Wie flexibel die CreaLog-Lösungen im Bereich des Störfallmanagements sind, stellen die bei zahlreichen 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 Voice Portal über Störfallmeldungen hinaus auch weitere Informationen zur Verfügung stellen: z. B. zu Preisen und Produkten sowie Fragen zur Abrechnung als Sprachdialog und als Faxabruf. Sind darüber hinaus individuelle Auskünfte nötig, kommt ein so genanntes dynamisches Wartefeld zum Einsatz. Es berücksichtigt neben den verfügbaren Mitarbeiterressourcen auch das gewünschte Service Level im Contact Center. 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

Der Einsatz von Sprachportalen überzeugt durch eine hohe Zuverlässigkeit und Qualität in der Abwicklung.

Vorteile und Nutzen von Sprachportalen

Die Kunden von Energieversorgern können dank intelligenter Sprachdialog-Lösungen 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, etc. Information: www.crealog.com.

organisieren, seine Bankverbindung oder Adresse ändern. Die Servicemitarbeiter lassen sich so von Routineangelegenheiten weitgehend entlasten und konzentrieren sich stärker auf Akquisition und Beratung.

Kunden, Mitarbeiter und Unternehmen profitieren

So unterschiedlich die beschriebenen 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 geringen Wartezeiten am Telefon. Die Mitarbeiter im Kundenkontakt erfahren eine deutliche Aufwertung ihrer Tätigkeit: So werden sie von monotonen Standardabläufen entlastet und haben Zeit für eine individuelle Betreuung der Kunden. Für die Unternehmen der Energiebranche bedeutet der Einsatz von Sprachportalen auch betriebswirtschaftliche Vorteile. Sie senken mit dem Einsatz von Sprachautomatisierung ihre Prozesskosten – bei gleichbleibend hoher Qualität. Zusätzlich verbessern die automatisierten Standardauskünfte nicht nur die Erreichbarkeit, sondern auch das Arbeitsklima innerhalb des Unternehmens. Und das dient erfahrungsgemäß – direkt oder indirekt – auch der Kundenzufriedenheit und Kundenbindung.