



CASE STUDY



IM STÖRUNGSFALL IMMER GUT ERREICHBAR

Voice Portal entlastet Energieversorger-Leitstellen



JÜRGEN MÜLLER,
INGENIEUR IM BEREICH TECH-
NIK NETZFÜHRUNGSSYSTEME

"Unser Stromnetz deckt mit seinen Knotenpunkten jeweils mehrere Straßenzüge oder Stadtviertel ab. Da unsere Netz-Knoten an eine Fernüberwachung angeschlossen sind, erhalten wir sofort eine Meldung, wenn zum Beispiel in einem Trafo durch Kurzschluss eine Störung eintritt. Unsere zentrale Leitstelle registriert Ort und Umfang der Störung und übergibt die Daten unmittelbar an das CreaLog System."

WENN PLÖTZLICH DIE LICHTER AUSGEHEN

Eigentlich ein ganz normaler Dienstagmorgen im beschaulichen Esslingen am Neckar. Plötzlich gehen im Viertel rund um den Hafenmarkt alle Lichter aus. Die Kaffeemaschine im beliebten Café E. streikt, das Küchenradio von Ehepaar Weber sagt keinen Ton mehr und im Supermarkt an der Ecke stellt die Kasse ihren Dienst ein. Was ist passiert? Alle Sicherungen im Stromverteilerkasten sind ok. Mal fragen, ob auch der Nachbar im Haus nebenan keinen Strom hat.

Schnell ist den meisten Betroffenen klar: Das kann nur ein allgemeiner Stromausfall sein. Also muss die Störung dem zuständigen Energieversorger gemeldet werden. Aber weder Herr Weber noch der Supermarkt-Leiter kommen bei der telefonischen Störfallhotline durch, die Leitung ist ständig besetzt. Kein Wunder, denn mindestens 100 weitere Nachbarn versuchen gerade ebenfalls, den Stromausfall zu melden.

STÖRHOTLINE HEUTE BESTENS GEWAPPNET

Das war einmal! Heute sieht die Fortsetzung dieser fiktiven Story ganz anders aus: Kein Besetzt-Zeichen mehr - alle Anrufe werden von der freundlichen Stimme eines Sprachcomputers entgegengenommen: „Herzlich willkommen bei der Störungsannahme der Netze BW. Bitte geben Sie Ihre Postleitzahl ein... Vielen Dank! Im Gebiet Esslingen-Mitte besteht eine Störung im Bereich Strom. Unsere Mitarbeiter sind bereits mit der Behebung der Störung beschäftigt und arbeiten daran, Sie so schnell wie möglich wieder mit Strom zu versorgen. Wir hoffen, wir konnten Ihnen mit dieser Information weiterhelfen.“

Schon diese kurze Beschreibung macht klar, dass hier im Hintergrund Bemerkenswertes geschehen sein muss. Bereits im Jahr 2013 hat Netze BW, eine hundertprozentige Tochter des Energieversorgers EnBW, eine wichtige Entscheidung getroffen: Durch den Einsatz eines Voice Portals sollte das Problem der zu Spitzenzeiten mangelnden Erreichbarkeit ein für alle Mal gelöst werden. Eine weitere Direktive lautete: Die Mitarbeiter in den Leitstellen sind effektiv zu entlasten, damit sie ihre Kollegen bei der Behebung der Störung unterstützen können, statt immer wieder die gleiche Störungsmeldung entgegenzunehmen. Das waren im Kern die Forderungen an den Voice Portal-Spezialisten CreaLog aus München, für dessen überzeugendes Lösungskonzept sich Netze BW entschieden hatte.

FERNÜBERWACHUNG, AUTOMATISCHE MELDUNG UND INTELLIGENTER DATENTRANSFER

Versteht sich, dass jetzt die Leitungen der Störungshotline heiß laufen. Bei jedem Anruf prüft das CreaLog-Sprachportal in der aktuellen Störungsdatenbank, ob für das genannte Postleitzahlgebiet schon ein Stromausfall bekannt ist. Trifft das zu, wird der betreffende Ortsteil dem Anrufer sofort angesagt. Durch die professionelle Tonstudio-Aufnahme von fast 10.000 Ortsnamen sorgt Netze BW hier für ein besonders kundenfreundliches Anruferlebnis.

Doch damit nicht genug. Nach dieser Ansage, die den Betroffenen in der Regel reicht, eröffnet der Sprachcomputer dem Anrufer eine weitere Option: "Um uns weitere Informationen zu dieser oder einer anderen Störung mitzuteilen, drücken Sie bitte die eins". In diesem Fall wird der Anrufer direkt mit einem Mitarbeiter in einer von drei Netze BW-Leitstellen in Baden-Württemberg verbunden.

SPRACHCOMPUTER ERLEDIGT BIS ZU 80 PROZENT DER STÖRUNGSMELDUNGEN

Jürgen Müller ist beeindruckt, wie stark und nachhaltig die Mitarbeiter in den Leitstellen durch den Sprachcomputer entlastet werden: "Abhängig von der betroffenen Region und der Art der Störung erledigt die CreaLog-Lösung bis zu 80 Prozent der Anrufe vollkommen selbständig. Das Beispiel zeigt, dass der Sprachcomputer an einem typischen Winter-Störungstag insgesamt rund 68 Prozent aller Anrufe bearbeitet hat, beim morgendlichen Stundenintervall sogar 82 Prozent. Das sind wirklich überzeugende Werte!"

Soweit zum Thema Stromstörungen. Aber was ist, wenn plötzlich Gasterme und Gasherd ausfallen oder aus dem Wasserhahn nur noch ein Rinnsal fließt? Auch für solche Fälle hat Netze BW den Kunden eine spezielle, ebenfalls kostenlose 0800-Service Nummer mitgeteilt. Das gilt auch für Störungen im Fernwärme-Netz des Versorgers.

STARKE LÖSUNG STEHT AUCH MANDANTEN ZUR VERFÜGUNG

Weil die CreaLog-Lösung mandantenfähig ist, dient sie nicht nur den Kunden der Netze BW, sondern entlastet auch den Kundenservice anderer regionaler Versorger. Neue Mandanten, Versorgungsarten und Vermittlungsziele lassen sich problemlos ins System integrieren.

"Bei allen Service-Hotlines geht es letztlich darum, dass die Kunden ihren Versorger wirklich erreichen, wenn sie eine Störung melden wollen — und das möglichst rund um die Uhr und an sieben Tagen in der Woche!"

betont Michael Minn. Er ist im Fachbereich für die Planung von TK-Systemen bei der Netze BW GmbH tätig.

	Zeitraum			
	0-24 Uhr	8-9 Uhr	9-10 Uhr	13-14 Uhr
Anrufe absolut	936	120	153	283
Durch Ansage erledigte Anrufe absolut	633	99	101	204
Durch Ansage erledigte Anrufe in Prozent	68	83	66	72

"Kundenfreundliche Dienstleistung statt verstopfter Leitungen — das ist nur durch den Einsatz moderner Technologie zu erreichen. Die automatisierte Sprachlösung ist unverzichtbarer Bestandteil für die Leistungsfähigkeit unserer Service Center. Wir nutzen diese starke Lösung nicht nur für unsere eigenen Kunden, sondern stellen sie auch Mandanten wie Stadtwerken oder anderen Dienstleistungskunden zur Verfügung."

MICHAEL MINN,
PROJEKTMANAGER
UND FACHPLANER



MODERNSTE TECHNIK IM EINSATZ

- Kundenfreundliches Anruferlebnis: Netze BW hat in die professionelle Aufnahme von fast 10.000 Ortsnamen investiert,
- State-of-the-Art Spracherkennungstechnologie und Sprachsynthese zur Ansage beliebiger Texte und bislang nicht bekannter Ortsnamen,
- Neue Mandanten und Versorgungs-Sparten können von Netze BW ohne Programmieraufwand einfach selbst eingerichtet und konfiguriert werden.

ÜBER NETZE BW

Die Netze BW GmbH ist das größte Netzunternehmen für Strom, Gas und Wasser in Baden-Württemberg und eine hundertprozentige Tochtergesellschaft der EnBW Energie Baden-Württemberg AG. Netze BW betreibt das Hoch-, Mittel- und Niederspannungsnetz sowie das Gasverteilnetz der EnBW. In der Landeshauptstadt Stuttgart versorgt das Unternehmen rund 600.000 Bürgerinnen und Bürger mit Trinkwasser. Für Kommunen, Stadtwerke und Industrieunternehmen erbringt Netz BW netznahe Dienstleistungen in den Bereichen Strom, Gas, Wasser, Wärme und Telekommunikation. Das Unternehmen beschäftigt 3.502 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter und 484 Auszubildende. (Quelle: www.netze-bw.de)

ÜBER CREALOG

CreaLog ist mit Referenzen in 30 Ländern führender Anbieter von Sprachdialog-Systemen in Europa. Die CreaLog Plattform ist vollständig webadministrierbar und befindet sich bei über 400 Kunden aus mehr als 30 Branchen im Einsatz – mit insgesamt rund 60.000 installierten Lines.

Zu den Referenzen zählen Firmenkunden wie PAYBACK, die HypoVereinsbank, Sparkassen und die Sparda-Banken, interaktive TV-Sender wie 1-2-3.tv und Sky sowie Telcos und Mehrwertdiensteanbieter wie Deutsche Telekom, Vodafone, Swisscom und A1 aus Österreich.

Weitere Informationen finden Sie unter: www.crealog.com

DEUTSCHLAND

MÜNCHEN

Frankfurter Ring 211
80807 München

FRANKFURT

Letzter Hasenpfad 64
60598 Frankfurt / Main

Tel.: +49 89 324656-0

ÖSTERREICH

WIEN

Simmeringer Hauptstraße 24
1110 Wien
Tel.: +43 1 74040-640

info@crealog.com
www.crealog.com

