



# TYPISCH LÜBSCH: AUSGEZEICHNETER KUNDENSERVICE

Die Stadtwerke Lübeck sind seit langem der bedeutendste Energieversorger im Wirtschaftsraum Lübeck. Tradition verpflichtet – auch zur kontinuierlichen Verbesserung der Servicequalität! Im Privatkundengeschäft gelingt dies durch die Digitalisierung des Kundenservice mit Lösungen von 4Com. Das Ergebnis ist preiswürdig!

**M**it dem Umzug in ein modernes Verwaltungsgebäude begann bei den Stadtwerken Lübeck vor wenigen Jahren ein Neugestaltungsprozess, der auch den Anstoß zur Digitalisierung des Kundenservice im Privatkun-

dengeschäft gab: Das Projekt „OutSteP“ war geboren und hatte es in sich: „Die Arbeit des Kundenservice erinnerte an eine Behörde“, gesteht Christian Huth, Leiter Privatkundenvertrieb und verantwortlich für das Projekt: „Zwar nutzten wir eine lokale ACD zur Anruf-Verteilung,

aber die Anliegen wurden auf Papier erfasst, in Körben verteilt und in Ordnern abgeheftet. Mit einem Wort: Papierkrieg!

Die Folge: „Eine Übersicht über Art und Häufigkeit der Anliegen gab es nicht, die Servicequalität wurde nach Gefühl beurteilt.

Von kennzahlengetriebener Service-Steuerung konnte keine Rede sein!“ Für die Stadtwerke Lübeck nicht hinnehmbar, so Huth: „Wir wollten den Kundenservice konsequent am Bedarf ausrichten. Dazu suchten wir den richtigen Anbieter.“

## Komplettlösung für den Komplettservice

Schon zu Beginn des Auswahlverfahrens war klar: Gesucht wird eine Komplettlösung zur Voice und Non-Voice-Bearbeitung gern aus der Cloud. Die Komplettlösung wurde nicht ohne Grund gebraucht: Der Kundenservice der Stadtwerke ist umfassend: „Allein in unserem Kundenzentrum vor Ort betreuen unsere Mitarbeiter jährlich etwa 20.000 Kunden, die ihr Anliegen direkt im Gespräch klären möchten“, so Huth. „4Com kam daher schnell in die engere Wahl, zumal die Lösung modular mitwächst.“ 2017 starteten die Stadtwerke durch: Mit der Einführung der 4Com Multichannel ACD für Voice und Non-Voice-Kanäle und der 4Com Vorgangsverteilung zur Bearbeitung schriftbasierter Workitems begann die automatische, kanalübergreifende und skillbasierte Kontaktbearbeitung. Der Clou: Die Mitarbeiter bearbeiten nicht nur die Anliegen der Kunden vor Ort, sondern parallel Anrufe und schriftbasierte Vorgänge, also E-Mails, Faxe, Briefe und Workitems - pro Jahr allein 140.000 Anrufe und 120.000 schriftbasierte Vorgänge.

## Zentrale Verteilung aller Anliegen

Die ACD teilt alle Anliegen den Mitarbeitern zu: „Im Kundenzentrum erhält der Be-

sucher über das Warteleitsystem eine Wartenummer, die einem neuen ACD-Vorgang zugeordnet wird“, erklärt Huth. „Kunde und Vorgang werden einem verfügbaren Mitarbeiter zugewiesen. Im Client öffnet sich der passende Vorgang.“ Während der Bearbeitung erhält der Berater weder Anrufe noch schriftliche Anfragen: „Die Besucher vor Ort haben oberste Priorität. Erst wenn aktuell kein Kunde von dem Mitarbeiter zu betreuen ist, wird er in die Verteilung der übrigen Anfragen eingebunden!“ Der ACD Online-Monitor mit Zahlen zum aktuellen Status des telefonischen Kundenservice wird auf acht größeren Bildschirmen allen Mitarbeitern angezeigt.

## Kundenservice per WhatsApp

Inzwischen wurde die Lösung um das 4Com Call Recording zur Qualitätssicherung und das 4Com Customer Feedback zur automatischen, telefonischen Kundenbefragung ergänzt: Alle Anrufer hören vor Gesprächsbeginn das Angebot, im Anschluss an ihr Gespräch an einer Zufriedenheitsbefragung teilzunehmen, „Etwa fünf Prozent der Anrufer machen mit“, weiß Huth. Das 4Com Call Recording dient zur Qualitätskontrolle und zur Dokumentation von Vertragsabschlüssen. „Dabei ist von Vorteil, dass sich einzelne Gesprächsabschnitte getrennt voneinander aufzeichnen und speichern lassen.“ Seit April 2018 ist zudem die Kontaktaufnahme auch per WhatsApp möglich: „Unsere Kunden haben das sehr schnell angenommen“ erzählt Huth. Bis Ende 2018 zählten die Stadtwerke Lübeck knapp 1.000 entsprechende Kontakte.

## Modulares Wachstum

Bei der kanalübergreifenden Verteilung und Bearbeitung erfasst die ACD alle Bearbeitungszeiten und Kontaktgründe. Die Daten stehen im Echtzeit-Monitoring sowie in wöchentlichen Reports und Statistiken aus dem 4Com Cockpit, dem BI- und Analysetool, übersichtlich bereit: „Das heißt, unser Anliegen, Bearbeitungsstand und Servicequalität konkret zu ermitteln, wird erfüllt!“, bekräftigt Huth. Die Stadtwerke Lübeck haben daher weitere Pläne, wie zum Beispiel ein Chat-Angebot mit dem 4Com Live Support Manager. Darüber hinaus steht die



Einführung des 4Com Outbound Managers für das Kampagnenmanagement zur Diskussion.

„Vorrangig kümmern wir uns aber um die Einbindung weiterer Abteilungen in unsere Gesamtlösung - wie etwa Abrechnung, Forderungsmanagement sowie Netzservice“, erklärt Christian Huth. Es gibt also noch einiges zu tun – Tradition verpflichtet!

## AUSGEZEICHNET!

*Der Privatkundenservice der Stadtwerke Lübeck ist preiswürdig: 2018 erhielt das Unternehmen den „STADTWERKE Award“ der „ZfK Zeitung für kommunale Wirtschaft“. Im selben Jahr erreichte Christian Huth den zweiten Platz als „Call Center Manager des Jahres“ bei den CAT-Awards. Und aktuell sind die Stadtwerke Lübeck vom CCV Deutschland e.V. für den „CCV Quality Award“ in der Kategorie Kundenzufriedenheit nominiert.*



*Seit 1994 entwickelt und betreibt 4Com Cloud-Lösungen zur ganzheitlichen Bearbeitung von Kundenkontakten und für das Workflow Management in Contact Centern und in der Sachbearbeitung.*

### Kontakt:

*Rainer Holler, 4Com Geschäftsführer  
rainer.holler@4Com.de  
Telefon: 0511 300399 03*