



Osterholzer Stadtwerke setzen auf Video- Beratung

Herausforderung

Die Stadtwerke wollen für Kunden auf möglichst vielen Kanälen erreichbar sein. Denn der Energiemarkt ist in Bewegung. Hinzu kommt die Herausforderung Corona-Pandemie. Alle Kundenzentren des Versorgers sind seit Monaten geschlossen.

Lösung

Video-Beratung bietet sich als Vertriebskanal an. Mit einer Pilotgruppe mit je einem Berater aus dem Bereich Privat- und Geschäftskunden starten die Osterholzer Stadtwerke. Arrangiert wird das Projekt via Digital Lab (Netzwerkgemeinschaft vieler Stadtwerke) von der Trianel GmbH, einem Dienstleister für Stadtwerke.

Ergebnis

Der Pilot weckt das Interesse weiterer Vertriebskollegen. Vor allem komplexe Produkte lassen sich per Video-Beratung gut präsentieren. Das Video-Beraterteam soll zeitnah ausgebaut werden.

Herausforderung

Die Osterholzer Stadtwerke gehören zu den ersten in der kommunalen Energieversorgung, die Video-Beratung einführen. Hintergrund ist zum einen die Corona-Pandemie. Die sieben Kundenzentren im Landkreis Osterholz-Scharmbeck sind seit Monaten geschlossen. Zum anderen überlegen die Stadtwerke wie sie mit Kunden im Kontakt bleiben. „Gerade Jüngere schätzen es, ortsunabhängig über soziale Medien mit uns zu kommunizieren“, verdeutlicht Prokurist Jörn Leiding.

” Deshalb ist es für uns wichtig, auf vielen Kanälen erreichbar zu sein

Prokurist Jörn Leiding

Hinzu kommt, der Markt ist ständig in Bewegung. Obwohl sich die Stadtwerke auf den heimischen Landkreis konzentrieren und mit 80 Prozent Marktanteil Platzhirsch im Revier sind, steigen Kunden aus Verträgen aus oder schließen neue ab. „Deshalb ist es für uns wichtig, auf möglichst vielen Kanälen optimal erreichbar zu sein“, so Leiding.

Lösung

Da passt es gut, dass die Trianel GmbH, ein Dienstleister für Stadtwerke mit Sitz in Aachen, ein digitales Labor bietet. Die Osterholzer Stadtwerke bilden mit Kollegen aus Fulda, Hamm, Hunetal, Solingen und Unna eine Art Testgemeinschaft. Das Osterholzer Pilotprojekt Video-Beratung startet im Herbst 2020. Zunächst mit je einem Berater für Geschäfts- und Privatkunden.

Von Anfang an mit dabei ist Marc Dittmer. „Video-Beratung nebenbei zu installieren, geht nicht“, so der Geschäftskundenberater. Denn neben einer IT-Anbindung spielen technische Ausrüstung, Raumkonzept und Marketing eine entscheidende Rolle, ob und wie der neue Kanal bei Mitarbeitern und Kunden ankommt. Und auch der Datenschutz spielt mit. Folglich kommt das Programm Snapview zum Einsatz, das DSGVO-konform ist. Sprich alle Daten in Deutschland speichert, verarbeitet und keine US-Internetplattformen als Subunternehmen einbindet.

Als hilfreich empfindet Dittmer die zweiwöchigen Jour fixe mit Trianel, an denen Snapview-

Kundenfallstudie

Leute mit am virtuellen Tisch sitzen. „Dieser enge Takt hat uns sehr geholfen, um bei der Implementierung voran zu kommen“, bilanziert Dittmer.

So erweist sich ein zusätzliches Kalendermodul als geschickt. Statt umständlich E-Mails hin und her zu schicken, um Beratungstermine zu finden, können Kunden direkt auf der Stadtwerke-Webseite Zeitfenster bei Dittmer oder Kollegin Andrea Roschen buchen. Ein kurzer Erklärfilm veranschaulicht zudem, wie Video-Beratung en détail funktioniert, bis hin zur Elektronischen Unterschrift. Speziell für ältere Kunden, die gewohnt sind zu telefonieren, eine aufmerksame Geste.

Die Onlineberatungen dauern fünf Minuten, um den Zählerstand zu melden, Abschläge zu ändern oder 15 Minuten, um eine Rechnung zu besprechen. Die Tarifberatung inklusive Vertragsabschluss dauert ca. 30 Minuten. Gerade hier punktet der Video-Kontakt. Die Privatkundenberaterin kann via Screen Sharing Gas- und Strom-Rechnungen aufrufen und diese mit Anrufern auf deren Bildschirm besprechen. Auch Vertragsabschlüsse per Elektronischer Signatur sind digital möglich und bedarf keiner Briefsendung mehr. Der Vorteil: Snapview arbeitet webbasiert, so dass Kunden weder Software noch App auf dem eigenen Gerät installieren müssen.

Geschäftskundenberater Dittmer wiederum kann Vorgänge wie eine Lastganganalyse, Börsenverläufe oder Vertragsfragen Schritt für Schritt erklären. Wobei Kunden auch hier via Bildschirmübertragung mit dabei sind und mittels Marker verständlich durch das Gespräch geführt werden. Dittmers Terminoptionen sind auf eine Stunde begrenzt.

Ergebnis

Weil sich der neue Video-Kanal gut anlässt, weckt er das Interesse des hausinternen Dienstleistungsvertriebs. Komplexe Produkte wie Energieberatungen, Mietheizanlagen oder Sicherheitspakete, die Zeit und Präsenz beim Kunden kosten, könnten via Video einen Schub erhalten, weil im Flächenland Niedersachsen lange Fahrzeiten wegfallen. Und Corona-bedingt Hausbesuche sowieso seltener werden. Mittelfristig plant Anke Steinbeck, Leiterin Kundenmanagement, alle 10 Kundenberater an das Video-System anzubinden. Mindestens! Denn Video-Konferenzen sind längst in der Breite angekommen und könnten auch in Zukunft für andere Bereiche im Unternehmen eine große Rolle spielen.

www.osterholzer-stadtwerke.de, www.snapview.de

Über die Osterholzer Stadtwerke

Die Osterholzer Stadtwerke bieten im Landkreis Osterholz Strom und Erdgas an. Mit dem eigenen Leitungsnetz über 3.014 Kilometer sichert das Unternehmen die zuverlässige Energieversorgung in Osterholz-Scharmbeck, Ritterhude und Lilienthal. Weitere Geschäftsbereiche sind Nahwärme- und Trinkwasserversorgung, Entwässerung und Straßenbeleuchtung. Der Energieversorger ist mehrheitlich in kommunaler Hand und in der Region an zwölf Standorten vertreten. Das Unternehmen ist mit einem Jahresumsatz von rund 60 Millionen Euro (Stand: 31.12.2019) ein wichtiger Wirtschaftsfaktor im Landkreis und beschäftigt 142 Mitarbeiter, davon zwölf Auszubildende. Das Unternehmen betreibt in der Region mehrere Blockheizkraftwerke zur dezentralen Energieversorgung sowie Photovoltaikanlagen.