

Stadtwerke Eschwege wollen hohe Kundenzufriedenheit

Herausforderung

Die Stadtwerke streben eine hohe Kundenzufriedenheit an. Daher wollen sie auf vielen Kanälen erreichbar sein. Video-Beratung soll die Erreichbarkeit erhöhen. Zudem soll die Beratung DSGVO-konform sein, in Deutschland gehostet und sicher vor Zugriffen von US-Behörden.

Lösung

Die Stadtwerke Eschwege entscheiden sich für Snapview, weil es den Anforderungen des kommunalen Versorgers entspricht. Es ist zu 100% DSGVO-konform und flexibel erweiterbar, bietet einen elektronischen Vertragsabschluss sowie ein kundenfreundliches Kalendersystem.

Ergebnis

Zum Start des Projekts wird das Video-Beratungsangebot durch 5 Mitarbeiter aus verschiedenen Bereichen aufgebaut. Neben dem Energievertrieb sowie Forderungsmanagement wird auch die zu den Stadtwerken gehörende Tourismussparte ein Video-Beratungsangebot anbieten. Insbesondere soll das Beratungsangebot deutschlandweit Kunden ansprechen, aber auch für regionale Kunden die Vorort-Beratung ergänzen.

Herausforderung

Die Zufriedenheit der Kunden ist für die Stadtwerke Eschwege die oberste Prämisse. Um dieses Ziel zu erreichen, will der Versorger virtuell stärker mit Kunden in Kontakt kommen. Prokurist Tobias Degenhardt: „Wir wollen einen modernen Auftritt – und nicht Old Fashion“. Dazu gehört für den Netzbetreiber Video-Beratung anzubieten. Degenhardt rückt das Vorhaben 2020 auf die Zukunftsagenda des Unternehmens. Ein Artikel in der Zeitung für kommunale Wirtschaft (ZfK) inspiriert den kaufmännischen Leiter das Projekt Anfang 2021 zu priorisieren. Dort stellen die Osterholzer Stadtwerke ihr Video-Projekt vor. Die Software der Wahl ist Snapview. Der Anbieter arbeitet durch deutsches Hosting zu 100 Prozent DSGVO-konform und verzichtet auf den Einsatz von US-amerikanischen CPaaS-Diensten, auf deren Daten US-Behörden gemäß CLOUD-Act unter Umständen zugreifen können. Der Mittelständler spricht die Sprache der Stadtwerke und überzeugt mit schnellem Service und gutem Preis.

” Wir wollen einen modernen Auftritt – und nicht Old Fashion

Prokurist Tobias Degenhardt

Hinzu kommt: Die großen Energieversorger setzen schon länger auf Video-Beratung – und Kunden schätzen den Service. Vor allem seit der Pandemie ersetzt das virtuelle Gespräch mehr und mehr Vor-Ort-Termine. Weiterer Vorteil: Via Video sind Kundengespräche auch an Randbereichen, wie samstagsmorgens oder in den Abendstunden, besser machbar, weil aufwändige Anfahrten, wie sie im ländlichen Nordhessen nötig sind, wegfallen. Man kann so individueller und mit vertretbarem Personalaufwand auf Kundenwünsche eingehen und das Beratungsangebot verbessern

Lösung

Die Stadtwerke richten kurzerhand fünf Lizenzen ein. Zwei Berater für Privatkunden, ein Gewerbekundenberater sowie ein Kollege des Forderungsmanagements starten nach Ostern 2021 mit Online-Beratungen. Und weil die Stadtwerke Eschwege neben Gas, Wasser und Strom auch eine Tourist-Information haben, bekommt die fünfte Lizenz die dortige Beraterin. Für Prokurist Degenhardt sind es eine Handvoll Argumente, die für Snapview sprechen. Dazu gehört der elektronische Vertragsabschluss genauso wie der virtuelle Kalender. Dieser soll via Webseite der Stadtwerke buchbar sein. „Kunden können dann direkt auf der Startseite Termine bei den jeweiligen Beratern buchen“, so Degenhardt.

Kundenfallstudie

Ausschlaggebend für Snapview ist zudem die Möglichkeit, das Programm im Corporate Design der Stadtwerke zu gestalten. Was wiederum auf die Marke einzahlt. Den Jahresumsatz von 50 Mio. Euro erwirtschaften die Stadtwerke zum Großteil mit Kunden aus und um Eschwege. Den Aktionsradius beziffert der Prokurist mit 100 Kilometer, was dem Dreiländereck Nordhessen, Nordwestthüringen und Südniedersachsen entspricht.

Mit dieser touristischen Region sind die Stadtwerke auch geschäftlich verbunden. Ein Freizeitbad, ein Kletterwald und eine Tourist-Information betreibt der kommunale Versorger. Vor allem Letztere soll von dem Video-Kontakt profitieren. „Hier ersetzt die Online-Beratung das Urlaubsprospekt“, weiß Degenhardt. Mittels Virtualität ließen sich zudem Kunden deutlich außerhalb des Landkreises ansprechen. „Wir haben Gäste aus Holland und von noch weiter weg“, verdeutlicht der Betriebswirt.

Erfahrungen haben die Stadtwerke Eschwege übrigens schon mit einem anderen Video-Konferenzsystem gesammelt. Dieses wird zur Betreuung der Geschäftskunden eingesetzt. Doch auch hier hoffen die Stadtwerke mittels Snapview-Technik zur namhaften Konkurrenz aus Berlin, Essen oder Karlsruhe aufzuschließen. „Wir wollen auf Augenhöhe sein und kommunizieren“, argumentiert Degenhardt, der die niedrigen Einstiegskosten des Lizenzmodells lobt. Auch das sei ein wichtiger Aspekt für ein mittelständisches Unternehmen mit 120 Mitarbeitern, so der Prokurist.

Ergebnis

Für klassische Beratungssituationen, wie Gespräche über Energieeinsparungen, Lastgänge und das Ausfüllen von Vertragsunterlagen, ist der Video-Kanal mehr als eine Alternative zum persönlichen Gespräch. Zumal mit Screen Sharing (Bildschirmübertragung) Formulare, Prospekte und Charts leicht kommunizierbar sind. Der Kunde sieht den Bildschirm des Beraters und kann Schritt für Schritt dessen Argumentation folgen. Markierungswerkzeuge sind dabei eine besondere Hilfe. Mittelfristig will Degenhardt die fünf Snapview-Lizenzen um das Doppelte aufstocken. Perspektivisch könnten sogar bis zu 30 Mitarbeiter mit Kundenkontakt im Stadtwerke-Eschwege-Brand damit arbeiten.

www.stadtwerke-eschwege.de, www.snapview.de

Über die Stadtwerke Eschwege

Die Stadtwerke Eschwege sind ein moderner und leistungsfähiger Betrieb mit einhundertjähriger Tradition. Das Unternehmen versorgt Privat- und Geschäftskunden mit Strom, Erdgas, Wasser und Wärme. Und auch die Tourist-Information Eschwege sowie das espada Freizeitbad sind Teil der Stadtwerke, die auf den Ausbau erneuerbarer Energien setzen. So werden mit den Wasserkraftanlagen Schabe und Schlossmühle an der Werra jährlich ca. 3,4 Mio. kWh Strom erzeugt. Dadurch lässt sich der Ausstoß von CO₂ jährlich um 1.610 Tonnen verringern. Als Beitrag zur Elektromobilität betreiben die Stadtwerke zwei E-Tankstellen. Auch das Thema Erdgasmobilität steht im Fokus. Erdgas tanken kann man an der eigenen Tankstelle. Große Teile des Fuhrparks sind auf diese Kraftstoffe ausgelegt.