

managed by



## Presseinformation

München, den 04.03.2021

Smarte SaaS-Lösung der Projekt:Unternehmensberatung verbessert Kundenverständnis

### **Kundenverständnis ist Trumpf**

**Die Corona-Pandemie hält die Wirtschaft nach wie vor in Atem. Auch die Energiebranche bleibt davon nicht verschont. Mehr denn je sind die Versorger gefordert, clever auf diese bisher nicht gekannten Herausforderungen zu reagieren und die Kundenbedürfnisse noch stärker in den Fokus zu rücken. Den Kunden zu verstehen und auf seine Wünsche oder Probleme möglichst präzise eingehen zu können, ist die Königsdisziplin, wenn es um den Unternehmenserfolg geht. Es gilt: Nur wer den Kunden versteht, quasi einen 360 Grad Blick auf ihn gewinnt, kann ihn bedarfsgerecht betreuen und zufriedenstellen.**

Unter exakt dieser Maßgabe hat die Projekt:Unternehmensberatung die SaaS-Lösung ORGA-MAN/kontakttracker zum Tracking der Kundenkontakte entwickelt. Besonders geeignet ist das Tool für Unternehmen, die kein CRM-System einsetzen und dies auch perspektivisch nicht anstreben. Daneben profitieren die EVU und Stadtwerke, die bereits ein CRM-System im Einsatz haben, bisher aber aufgrund des Aufwands oder systemtechnischen Gründen, wie etwa komplizierten Lizenzierungsmodellen, kaum Kundenkontakte erfasst bzw. getrackt haben.

### **ORGA-MAN/kontakttracker bietet zahlreiche Einsatzszenarien**

Mithilfe des ORGA-MAN/kontakttrackers sind die Anwender unter anderem in der Lage digital zu erfassen, wie viele Kunden sie über die unterschiedlichsten Kommunikationswege pro Tag beraten, welche Fragen Kunden am häufigsten artikulieren, wie die Marketingaktionen bei ihnen ankommen, ob die Öffnungszeiten noch akzeptiert werden und welche Altersklasse, welche Kontaktart nutzt. Das sorgt für die notwendige Transparenz sämtlicher Aktivitäten des Kundenservices, auf deren Basis die Verantwortlichen deutlich qualifizierter und nachhaltiger auf Kundenwünsche und -anfragen reagieren können.

managed by



## **Lösung spielt Stärken bei Management der Jahresverbrauchsrechnung aus**

Auch beim Management der Jahresverbrauchsabrechnung (JVA) spielt der ORGA-MAN/kontakttracker seine Stärken voll aus. So erfahren die User, in welchem Zeitraum die meisten Kunden ihre Zählerstände durchgeben und wie hoch ihre Anzahl ist. Auf der Grundlage dieser Daten können die Anwender im kommenden Jahr die Besetzung des Kundencenters bzw. die telefonische Erreichbarkeit besser planen und so knappe und kostspielige Ressourcen gezielt und kundenfreundlich einsetzen. Ergo: Die erfassten Informationen sind von großem Wert für die Kapazitäts- und Auslastungsteuerung (intern/extern) sowie für die grundsätzliche Strukturierung des Kundenservices. Auch für den Vertrieb sind die getrackten Daten von großem Interesse, da die Mitarbeiter auf deren Basis etwa den Erfolg von Kampagnen messen oder neue Produkte aus den Kundenbedürfnissen ableiten können. Anhand der Daten ist es zudem möglich, Rückschlüsse auf mögliche weitere Digitalisierungspotentiale zu ziehen oder die Nutzung bestehender digitaler Instrumente (z.B. Online Portale) zu hinterfragen.

### **Aus der Praxis**

„Der Einsatz des Trackers wird uns bei der qualitativen und quantitativen Analyse der täglichen Kundenkontakte helfen: Die jeweiligen Anliegen, die Anzahl der telefonischen und persönlichen Kontakte, zeitlich strukturiert nach Monat, Woche, Tag und Uhrzeit, versetzt uns in die Lage unsere Beratungsqualität noch besser auf die Kundenwünsche anzupassen sowie die Ressourcen unserer Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter kapazitiv auf die entsprechenden Kontaktfrequenzen auszurichten und zu planen.

Die meisten Kundenkontakte haben wir nach Versand unserer Jahresverbrauchsabrechnungen. Ob persönlich im Kundencenter oder telefonisch, werden hier die meisten Fragen unserer Kunden beantwortet. An dieser Stelle bietet das Tool eine Chance, gezielt auf Kundenwünsche fokussiert, Prozesse und auch Formulare weiter zu optimieren“, erzählt Fabian Fuchs, Leiter Kundenservice bei der Stadtwerken Geldern.

Auch bei den Stadtwerken Hilden kommt der kontakttracker zum Einsatz „Schon länger gab es bei uns aus vertrieblicher Sicht den Wunsch, Kundenkontakte digital zu erfassen, um qualifizierter und nachhaltiger auf unsere Kunden und deren Themen und Anfragen reagieren zu können. Durch die Nutzung des Tools erhoffen wir uns, zukünftig ableiten zu können, nach welchen Aktionen (z.B. ein Rechnungslauf oder eine Kampagne) und zu welchen Zeiten uns die Kunden i.d.R. frequentieren“, erläutert Sebastian Bojarra, Teamleiter Kundenservice.

managed by



Ibrahim Güler, Teamleiter Kundenservice bei den Stadtwerken Jülich ergänzt: „Wir wollten wissen, wann und wie viele Kunden uns über welchen Kommunikationskanal und zu welchem Thema kontaktieren, um unseren Kundenservice entsprechend zu optimieren. Des Weiteren wollten wir uns in Zeiten der Digitalisierung von den mühseligen Strichlisten trennen. Mit dem kontakttracker ist es uns gelungen, Transparenz in die Aktivitäten unseres Kundenservice zu bringen. Durch die hohe Flexibilität bietet das Tool eine maßgeschneiderte Lösung für alle Unternehmensbereiche. Aktuell befassen wir uns mit dem Rollout der Lösung auf weitere Fachbereiche.“

### Neues Add-on in Planung

Aktuell arbeiten die Entwickler von der Projekt:Unternehmensberatung an einem neuen Add-on, welches das Einsatzspektrum des kontakttrackers deutlich vergrößern wird. „So können sich unsere Kunden sicher sein, dass ihre Investitionssicherheit absolut gewährleistet ist und wir am Puls der Zeit bleiben. Demnächst verraten wir Details“, verspricht Stefan Biesalski.

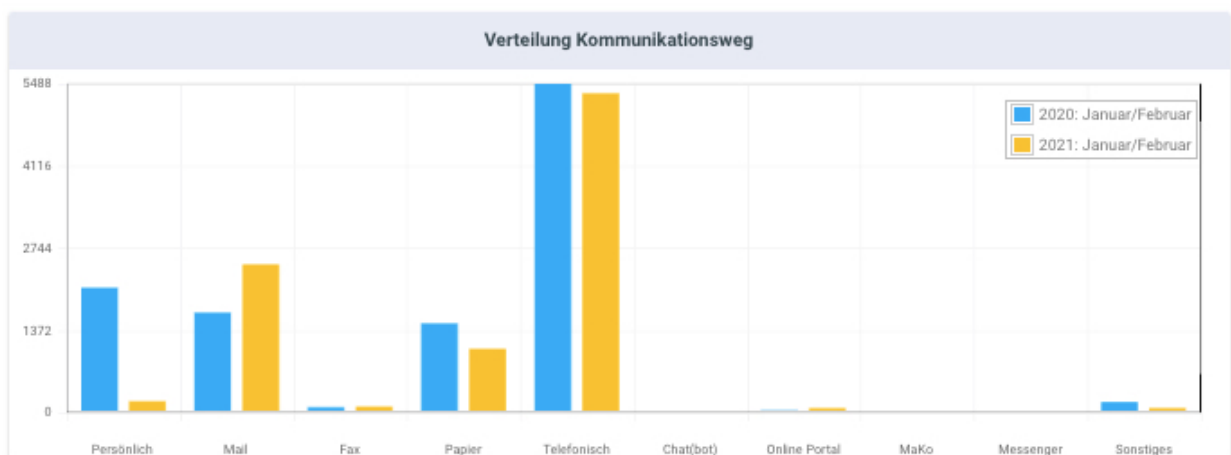


Bild: Integrierte Vergleichsmöglichkeiten der erfassten Kontakte/Vorgänge, bspw. Kommunikationswege 2020/21 (Quelle: Projekt: Unternehmensberatung GmbH)

managed by



## **Über die Projekt: Unternehmensberatung GmbH**

Die Projekt: Unternehmensberatung GmbH ([www.projektdp.de](http://www.projektdp.de)) ist seit 10 Jahren auf dem Markt der Energie- und Wasserwirtschaft aktiv und fokussiert sich schwerpunktmäßig auf KMU. Die Beratungsschwerpunkte liegen in der Organisationsentwicklung, der digitalen Transformation und der projekthaften Umsetzungsbegleitung. Daneben unterstützt die Projekt: Unternehmensberatung GmbH beim Projekt-, Vertrags- und Kontaktmanagement. Flankiert werden diese Geschäftsfelder von einem prozessorientierten Ansatz, der speziell auf Energieversorger zugeschnitten ist und von passgenauen Change-Management Maßnahmen ergänzt wird. Neu im Portfolio der Projekt: Unternehmensberatung GmbH ist die Entwicklung und Implementierung des digitalen Organisationsmanagers „ORGA-MAN“ ([www.orga-man.de](http://www.orga-man.de)). Die als Cloudlösung angebotene modulare Software unterstützt Stadtwerke und KMU der Versorgungswirtschaft bei der Prozessorganisation, dem Organisations- und Projektmanagement sowie dem Vertrags- und Kontaktmanagement.

### **Weitere Informationen:**

#### **Projekt: Unternehmensberatung GmbH**

##### **Stefan Biesalski (GF)**

Landwehrstraße 61, 80336 München

Tel: 089 4111 23 406

[info@projektdp.de](mailto:info@projektdp.de)

[www.projektdp.de](http://www.projektdp.de)

### **Pressekontakt:**

Kranich Plus

Jörn Kranich M.A.

Helene-Weber-Allee 2, 80637 München

Tel: 089 18923034

[kranich@kranich-plus.de](mailto:kranich@kranich-plus.de)

[www.kranich-plus.de](http://www.kranich-plus.de)