

managed by



Presseinformation

München, den 06.10.2022

Projekt:Unternehmensberatung: Smarte Lösungen für den Kundenservice in der Energie-marktkrise

Check-up-Tools optimieren Kundenserviceprozesse

Die Krise auf dem Energiemarkt ist allgegenwärtig: Preisanpassungen, Lieferstopps und Lieferanteninsolvenzen bei der Strom- und Gasbeschaffung haben für große Ernüchterung in der Branche und bei den Verbrauchern gesorgt. Das bekommen insbesondere die Mitarbeitenden im Kundenservice von Stadtwerken und EVU hautnah zu spüren. So häufen sich beispielsweise Kundenanfragen zu alternativen Produkten, zur Rechnungserklärung oder zu Abschlagsänderungen. Tendenz steigend. Nicht immer sind die Unternehmen, deren Prozesse und deren Mitarbeitende darauf gut vorbereitet. Dabei sind von professionellen Kundenserviceprozessen sowohl die Kunden- als auch die Mitarbeiterzufriedenheit abhängig. Um diese Problematik aus der Welt zu schaffen, bietet die Projekt: Unternehmensberatung jetzt mit „Skill-Check“ und „Contact-Check“, zwei clevere Tools, die ihre PS insbesondere in der kombinierten Anwendung auf die Straße bringen.

„Wir glauben, dass gerade der Kundenservice besonders auf die aktuelle Situation im Energiemarkt vorbereitet sein muss bzw. von dieser betroffen ist“ sagt Stefan Biesalski, Geschäftsführer der Projekt:Unternehmensberatung GmbH. „Deswegen haben wir uns überlegt, wie wir mit unserer energiewirtschaftlichen Expertise, unseren Methoden und Tools Unterstützung leisten können“ führt der Prozess-Experte weiter aus.

Starkes Doppel

Aufgrund der aktuellen Gegebenheiten und Herausforderungen haben jetzt die Beratenden der Projekt: Unternehmensberatung GmbH mit „Contact-Check“ und „Skill-Check“ zwei neue, voneinander unabhängige, aber kombinierbare Beratungsprodukte entwickelt. Letzterer ist eher nach innen

managed by

PROJEKT:



gerichtet und mitarbeiterfokussiert, während „Contact-Check“, nach außen und prozess-/vorgangsorientiert ist. Um die Check-ups digital und effizient gestalten zu können, setzen die Berater die selbstentwickelte Softwareplattform ORGA-MAN als Unterstützungswerkzeug ein, die die Projekt: Unternehmensberatung im Zuge des Projekts bereitstellt und nicht separat lizenziert werden muss.

Erfüllung des Tagesgeschäfts im Fokus

Der „Skill-Check“ stellt das Prozess- und IT-Wissen der Mitarbeitenden im Kundenservice sowie die notwendigen Qualifikationen und Kompetenzen zur Erfüllung des Tagesgeschäfts in den Fokus. Dabei stehen die hoch frequentierten Prozesse der aktuellen Marktphase im Vordergrund. Für diese Aufgabe bringen die Beratenden ein speziell auf den Kundenservice zugeschnittenes Prozessportfolio mit, das als Leitlinie in dem Beratungsprojekt dient. Daneben geben sie Empfehlungen für ein Kompetenz- und Qualifikationsgerüst, das auf die jeweilige Kundensituation adaptiert werden kann. Sobald das Modell abgestimmt ist, können die Mitarbeitenden ihre persönliche Einschätzung hinsichtlich Prozess- und IT-Wissen sowie Kompetenzen und Qualifikationen online auf der ORGA-MAN Plattform vornehmen.

„Im Ergebnis erhalten wir ein vollständiges Bild zum Wissens- und Qualifikationsstand sowie zur Prozessabdeckung im Kundenservice. Das ist für die Führungskraft jederzeit online abrufbar und kann durch ihre persönliche Einschätzung ergänzt werden. Auf Basis der Ergebnisse leiten wir dann gemeinsam Maßnahmen zur Verbesserung ab“, merkt Christina Ribbrock, Projektleiterin bei der Projekt: Unternehmensberatung an.

Optimierung des Kundenservice ist Trumpf

Im Zuge des „Contact-Checks“ werden über einen definierten Zeitraum, z.B. die Anzahl der Kundenkontakte und die Themenschwerpunkte, strukturiert erfasst. Aufgrund der Auswertung dieser Daten können die Beratenden valide Schlussfolgerungen ziehen, die dabei helfen, den Kundenservice zu optimieren. Abgeleitete Maßnahmen können etwa geänderte Öffnungszeiten, spezielle Schulungen für Schwerpunktthemen oder mögliche Digitalisierungsoptionen (z.B. Einbindung eines Onlineportals, RPA, Chatbot,

managed by

PROJEKT:



ORGA-MAN[®]
DER DIGITALE ORGANISATIONS-MANAGER

etc.) sein. Erkennbar ist ebenfalls, ob bereits digitale Kundenserviceprozesse von den Kunden wahrgenommen werden.

„Mit diesen beiden Beratungsprodukten wollen wir konkret die Mitarbeitenden unterstützen und dabei helfen, dass sich alle gut gerüstet für die aktuellen und zukünftigen Aufgaben sehen. Darüber hinaus wird auch der Kunde von einem besseren Kundenerlebnis profitieren“ resümiert Stefan Biesalski.



Bild: Stefan Biesalski, Geschäftsführer der Projekt:Unternehmensberatung GmbH
(Quelle: Projekt: Unternehmensberatung GmbH)

Über die Projekt: Unternehmensberatung GmbH

Die Projekt: Unternehmensberatung GmbH (www.projektdp.de) ist seit über 12 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. Flankiert werden diese Geschäftsfelder von einem prozessorientierten Ansatz, der speziell auf Energieversorger zugeschnitten ist und von passgenauen Change-Management Maßnahmen ergänzt wird. Zum Portfolio der Projekt: Unternehmensberatung GmbH gehört auch der digitale Organisationsmanager „ORGA-MAN“ (www.orga-man.de). Die als

managed by



Cloudlösung angebotene modulare Software unterstützt Stadtwerke und KMU der Versorgungswirtschaft bei der Prozessorganisation, dem Projekt-, dem Vertrags- und dem Kundenkontaktmanagement (www.kontakttracker.de).

Weitere Informationen:

Projekt: Unternehmensberatung GmbH

Stefan Biesalski (GF)

Landwehrstraße 61, 80336 München

Tel: 089 4111 23 406

info@projektdp.de

www.projektdp.de

Pressekontakt:

Kranich Plus

Jörn Kranich M.A.

Helene-Weber-Allee 2

80637 München

Tel: 089 18923034

kranich@kranich-plus.de

www.kranich-plus.de