

managed by



## Presseinformation

München, den 16.01.2023

Kostenlose Funktionserweiterung Q&A pimpt ORGA-MAN „kontakttracker“

### **Cleveres Kommunikationstool in der Energiemarktkrise**

**In der aktuellen Krise des Energiemarkts sieht sich der Kundenservice oftmals mit Anfeindungen gereizter und angespannter Kunden konfrontiert. Dabei geht es aktuell in erster Linie um kräftig gestiegene Kosten für Strom und Gas. Das Anfragevolumen steigt, der Ton wird aggressiver, die Nerven liegen sowohl beim Kunden als auch beim Service blank. Für letzteren ist in dieser heiklen Situation besonders wichtig, einen kühlen Kopf zu bewahren, um souverän mit passenden Antworten auf Kundenfragen reagieren zu können. Um den Unternehmen in puncto Kundenkommunikation unter die Arme zu greifen, haben die Experten der Projekt: Unternehmensberatung GmbH jetzt ihren „kontakttracker“ auf Basis der ORGA-MAN Plattform gratis um eine smarte Q&A-Funktionalität erweitert.**

„Nach der Lektüre eines Fachartikels zum Thema Kundenservice in der aktuellen Krise ist bei uns im Hause die Idee gereift, unseren Kunden ein Q&A-Tool im Rahmen unseres „kontakttrackers“ zur Verfügung zu stellen, mit dem der jeweilige Kundenservice abgestimmt und professionell den neuen Anforderungen in der Kommunikation gekonnt begegnen kann“, sagt Stefan Biesalski, Geschäftsführer der Projekt:Unternehmensberatung GmbH. „Wir sind sicher, dass der Beratungs- und Informationsbedarf in diesen turbulenten Zeiten stetig steigt. Und zwar sowohl auf Seiten der

managed by

**PROJEKT:**



**ORGA-MAN**<sup>®</sup>  
DER DIGITALE ORGANISATIONS-MANAGER

Mitarbeitenden als auch auf Seiten der Kunden selbst“ führt der Prozess-Experte weiter aus.

### **Gut vorbereitet auf alle Eventualitäten**

Insofern haben die Spezialisten der Projekt:Unternehmensberatung GmbH auf der ORGA-MAN Plattform ([www.orga-man.de](http://www.orga-man.de)) kurzerhand einen Q&A-Bereich für jeden Kunden eingerichtet. Dort können mögliche Kundenfragen hinterlegt und entsprechend abgestimmte sowie aufbereitete Antworten eigenständig zusammengestellt werden, um diesen Support den Kundenberater:innen über den „kontakttracker“ direkt und online zur Verfügung stellen zu können. So entfällt seitens des jeweiligen Mitarbeitenden die individuelle und teilweise aufwändige Recherche. Er kann jegliche Fragen professionell und schnell retournieren. Und das Wichtigste: Die Kundinnen und Kunden erhalten von allen Berater:innen die gleichen qualifizierten Antworten. „So schlagen wir gleich zwei Fliegen mit einer Klappe: Die Kundenberater:innen sind gut auf mögliche Fragen vorbereitet. Damit sind sie für den Dialog mit dem Kunden bestens gewappnet. Die Zufriedenheit steigt damit sowohl beim Service als auch aufgrund einleuchtender Antworten auf Kundenseite“, freut sich Biesalski. Dabei können die Fragen und Antworten frei von den Verantwortlichen der Unternehmen definiert und den Mitarbeitenden online zugänglich gemacht werden. Die Beratenden haben die Möglichkeit, direkt aus dem Kontakttracker ([www.kontakttracker.de](http://www.kontakttracker.de)) alle Q&A's aufzurufen oder nur fallbezogene Fragen und Antworten zu bestimmten Prozessen/Vorgängen (z.B. alles zum Thema „Abschlüsse“) auszuwählen.

managed by



## **SW Witten nutzen Mehrwert des „kontakttrackers“ in vollem Umfang**

Die Stadtwerke Witten setzen den „kontakttracker“ seit 2022 als festen Bestandteil im Rahmen der Kundenberatung ein und haben im letzten Jahr ca. 50.000 Kunden- und Interessentenkontakte über dieses System erfasst. Die Daten werden u.a. zur Optimierung der Kundenansprache, der Produktpalette oder der eigenen Prozessoptimierung genutzt. „Die neue Funktion der Q&A ist für uns mehr als hilfreich“ macht Christian Frank, Gruppenleiter Privatkunden Impuls deutlich und berichtet weiter „Wir haben die häufigsten Fragen rund um Themen wie Entlastungen, Guthabenauszahlung oder Soforthilfe im kleinen Team diskutiert und mit entsprechenden qualifizierten Antworten für unsere Kolleginnen und Kollegen versehen und hinterlegt, sodass diese fortan direkt auf die Infos zugreifen können. Diese Implementierung konnten wir komplett selbständig und ohne Hilfe von außen durchführen. Im übrigen können wir fast alles eigenständig im Tracker ohne Hilfe einrichten“.

„Wir haben uns überlegt, dass dieses neue Feature eine wirkliche Hilfe im aktuellen Ansturm und Fragenschub sein könnte. Das positive Feedback unserer Kunden bestätigt uns in der Annahme. Zudem wollten auch wir einen Beitrag zur Entspannung der Lage von Mitarbeitenden im Kundenservice leisten und haben diese Funktion komplett kostenlos im Zuge einer neuen Softwareauslieferung zur Verfügung gestellt“, erläutert Stefan Biesalski.

managed by

**PROJEKT:**



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

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

Die Projekt: Unternehmensberatung GmbH ([www.projektdp.de](http://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](http://www.orga-man.de)). Die als Cloudlösung angebotene modulare Software unterstützt Stadtwerke und KMU der Versorgungswirtschaft bei der Prozessorganisation, dem Projekt-, dem Vertrags- und dem Kundenkontaktmanagement ([www.kontakttracker.de](http://www.kontakttracker.de)).

### **Weitere Informationen:**

**Projekt: Unternehmensberatung GmbH**  
**Stefan Biesalski (GF)**  
Landwehrstraße 61, 80336 München

managed by

**PROJEKT:**

Tel: 089 4111 23 406  
info@projekt dp.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

