

Bei Anruf Service

Stadtwerke München
optimieren telefonischen
Kundenservice mit
M-net Service 0800/0180.



Anwender-
bericht



Stadtwerke München

Kunde:

Stadtwerke München (SWM)

Branche:

Versorgungs- und Dienstleistungs-
unternehmen

Produkte:

M-net Service 0800/0180

Profil:

Die SWM sind das kommunale Versorgungs- und Dienstleistungsunternehmen der Landeshauptstadt München. Seit Jahrzehnten stehen sie für eine sichere und ressourcenschonende Versorgung der bayerischen Metropole mit Energie (Strom, Erdgas, Fernwärme) und quellfrischem Trinkwasser aus dem bayerischen Voralpenland.

Die Verkehrstochter MVG ist verantwortlich für U-Bahn, Bus und Tram und damit ein wesentlicher Pfeiler im Münchner ÖPNV. Darüber hinaus betreiben die SWM 18 Hallen- und Freibäder. Die SWM beschäftigen rund 7400 Mitarbeiter. Im Geschäftsjahr 2007 lag der Konzernumsatz bei rund 4,5 Milliarden Euro.

Die Stadtwerke München (SWM) zählen zu den größten Infrastrukturunternehmen in Deutschland. Neben der zuverlässigen Bereitstellung der Dienste setzen die SWM auf bestmöglichen Service. Ein Fokus ist dabei dem Telefonservice-Center gewidmet. Der Anspruch: eine sehr gute Erreichbarkeit und schnelle Reaktionszeiten. Diese wurden durch den Einsatz des Mehrwertdienstes „M-net Service 0800/0180“ auf ein Optimum erhöht, ohne dafür zusätzliches Personal bereitzustellen.

Im Bereich Kundenservice haben die SWM in den vergangenen Jahren große Anstrengungen unternommen, um die Kundenkontaktprozesse hinsichtlich Qualität, Kundenzufriedenheit und Effizienz zu optimieren. So setzen die SWM verstärkt auf Online-Service, verbindliche Servicegarantien sowie auf eine Vor-Ort-Kundenbetreuung und -beratung. Dass die eingeleiteten Maßnahmen in großem Stile gegriffen haben, wurde durch das bayerische Wirtschaftsministerium mit der Verleihung des Bayerischen Qualitätspreises untermauert. Die Gewährleistung bestmöglicher Services ist ein zentrales SWM-Thema. Daher hat sich das Unternehmen zur weiteren Optimierung seiner Telefonservice-Center für die Implementierung des Mehrwertdienstes M-net Service 0800/0180 entschieden.

Reibungslose Systemumstellung

In Summe betreiben die SWM 45 Servicenummern. Diese verteilen sich auf elf Service- bzw. Geschäftsbereiche wie beispielsweise Strom, Bäder, öffentlicher Nahverkehr oder auch den Gas-Notdienst. Die Umstellung vom vorher genutzten Mehrwertdienste-Anbieter auf die Lösung von M-net verlief reibungslos. Der Grund: Die Implementierung der Servicenummern und die Steuerung der jeweiligen Ziele wurden in Zusammenarbeit von SWM und M-net professionell vorbereitet. Damit war die Grundlage geschaffen, dass mit der Rufnummernportierung alle Serviceleitungen ohne Zeitverzögerung sofort über den neu installierten M-net Mehrwertdienst erreichbar waren.

Flexible Nutzungsmöglichkeiten

Die Konfiguration der gewünschten Routing-Varianten (= Anrufweiterleitung anhand festgelegter Kriterien an bestimmte Ziele) wird über das webbasierte Einrichtungstool IN-ServiceManager vorgenommen. Eine unbegrenzte Zahl von Möglichkeiten und Optionen zur individuellen Steuerung des Anrufzieles steht dabei zur Verfügung.

Die Einrichtung einer Routing-Variante erfolgt zunächst im inaktiven Modus des Systems; nach erfolgreichem Test lässt sich die gewählte Variante mit nur einem Mausklick aktivieren. Nach den Erfahrungen der SWM ist dies einer der überzeugendsten Vorteile der M-net Lösung. Im inaktiven Modus können beliebig viele Varianten mit komplexen Konfigurationen vorbereitet und gespeichert werden.

So haben die SWM-Verantwortlichen viele vorkonfigurierte und bereits getestete Zielrufnummern-Prozesse für verschiedene Szenarien (z.B. Marketingaktionen, erhöhter Krankenstand) hinterlegt. Im Bedarfsfall wird die Konfiguration mittels eines Mausklicks aktiviert – flexibler und schneller kann nicht reagiert werden.

Zeitabhängiges Routing der Anrufe

Servicenummern, die anlassbezogen nur für einen begrenzten Zeitraum eingerichtet werden, lassen sich einfach und flexibel mit dem IN-ServiceManager im Voraus konfigurieren. Ein Beispiel: An einem Wochenende wurde die Tram-

bahnlinie 17 innerhalb eines bestimmten Streckenabschnitts wegen Bauarbeiten ab jeweils 20.00 Uhr gesperrt. Eine hierfür eingerichtete kostenlose Servicenummer für die ÖPNV-Nutzer wurde bereits einige Tage vor Beginn der Bauarbeiten automatisch aktiviert. Die Steuerung des Anrufziels erfolgte in Abhängigkeit von der Tageszeit und dem Wochentag. So wurden die Anrufe werktags in der Zeit zwischen 8.00 Uhr und 20.00 Uhr im Telefonservice-Center entgegengenommen; in den Nachtstunden sowie am Sonntag ertönte der automatisch generierte Ansagedienst. Die Deaktivierung der Servicenummer erfolgte am Montagmorgen um 4.00 Uhr mit der Wiederaufnahme des Regelbetriebs ebenfalls automatisch.

Kurze Reaktionszeit dank Unified Messaging

Neben der telefonischen Auskunft durch einen Servicemitarbeiter ermöglicht eine integrierte Unified-Messaging-Funktion die automatisierte Weiterleitung von Sprach- bzw. Faxnachrichten an die E-Mail-Adresse des dafür zuständigen Mitarbeiters; die hierfür notwendige Formatumwandlung der Nachricht erfolgt automatisch. Diesen Dienst haben die SWM speziell für Interessenten des neuen Ökostrom-Tarifs eingerichtet. Die Unified-Messaging-Funktion erlaubt eine höhere Flexibilität und eine schnellere Bearbeitung eingehender Anfragen. In der Vergangenheit kam es immer wieder zu Zeitverzögerungen, da die eingehenden Faxe nur viermal täglich in gebündelter Form an den Sachbearbeiter weitergeleitet wurden.

Kluge Ressourcenplanung mittels zeit- und quotenabhängiger Anrufsteuerung

Nach jahrelanger Preisstabilität kamen auch die SWM aufgrund der allgemeinen Entwicklung an den Rohstoffmärkten nicht umhin, eine moderate Anpassung der Strompreise vorzunehmen. Mehreren 100 000 Kunden wurde dies in einem persönlichen Schreiben per Post mitgeteilt; für evtl. Rückfragen verwies das Schreiben

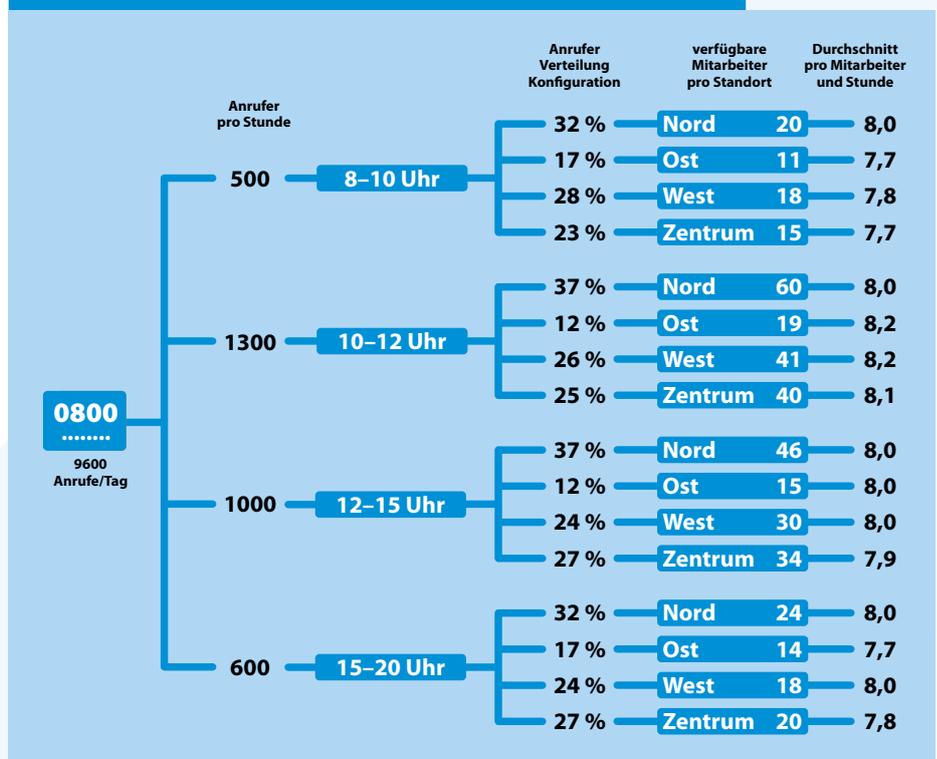
auf eine kostenfreie 0800-Telefonnummer. Mit einem ausgeklügelten Plan bereiteten sich die SWM im Vorfeld auf das zu erwartende höhere Anruferaufkommen vor, damit die Kunden schnell zu einem Ansprechpartner zur Tarif- und Preisberatung durchgestellt werden. Alle vier Telefonservice-Standorte mit rund 300 Kundenbetreuern wurden hierbei mit einbezogen. Mit Hilfe des IN-ServiceManagers haben die SWM eine zeit- und quotenabhängige Verteilung der eingehenden Anrufe vorgenommen. Bei der Definition der Quoten wurde auf Erfahrungswerte sowie die aufgrund des Schichtbetriebes zur Verfügung stehende Zahl an Mitarbeitern zurückgegriffen. Folgender Verteilungsschlüssel hinsichtlich der Anrufzielsteuerung wurde schließlich definiert:

in der Stunde wird deutlich, was eine kluge Ressourcenplanung auffangen kann. Die Erreichbarkeitsquote lag hier bei deutlich über 90 %. Insgesamt registrierten die SWM nahezu 100 000 Anrufe.“

Für den Notfall gerüstet

Vorsorglich arbeiteten die SWM auch einen detaillierten Notfallplan aus. Dieser wäre im Bedarfsfall innerhalb weniger Augenblicke aktiviert worden. So hätte auch bei einem Ausfall der Servicrufnummer eine telefonische Erreichbarkeit gewährleistet werden können. In einem intensiven Wettbewerb um Kundengewinnung und Kundenbindung ist dies ein entscheidender Faktor.

Beispielhafte Darstellung einer quotenabhängigen Anrufsteuerung



„Die prozentualen Verschiebungen wirken auf den ersten Blick als unerheblich“, erklärt Markus Riehs, verantwortlich für die Implementierung und Administration des IN-ServiceManagers bei der SWM Services GmbH. „Unter Berücksichtigung der eingehenden Anrufe von bis zu 1300

Kontakt:

M-net Telekommunikations GmbH

Emmy-Noether-Straße 2
80992 München
info@m-net.de
0800 1808 888

www.m-net.de