

Bei Anruf Service

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.

Reibungslose Systemumstellung

In Summe betreiben die SWM 45 Servicrufnummern. Diese verteilen sich auf elf Service- bzw. Geschäftsbereiche. Die Umstellung vom vorher genutzten Mehrwertdienste-Anbieter auf die Lösung von M-net verlief reibungslos, denn die Implementierung der Servicrufnummern und die Steuerung der jeweiligen Ziele wurden in Zusammenarbeit von SWM und M-net professionell vorbereitet.

Flexible Nutzungsmöglichkeiten

Die Konfiguration aller gewünschten Routing-Varianten (= Anrufweiterleitung anhand festgelegter Kriterien an bestimmte Ziele) wird über das webbasierte Einrichtungstool IN-Service-Manager vorgenommen. Im inaktiven Modus können beliebig viele Varianten mit komplexen Konfigurationen vorbereitet und gespeichert werden. Nach erfolgreichem Test lässt sich die gewählte Variante aktivieren. Nach den Erfahrungen der SWM ist dies einer der überzeugendsten Vorteile der M-net-Lösung. So haben die SWM Verantwortlichen viele vorkonfigurierte und bereits getestete Zielrufnummern-Prozesse für verschiedene Szenarien (wie Marketingaktionen, erhöhter Krankenstand) hinterlegt, die im Bedarfsfall aktiviert werden.

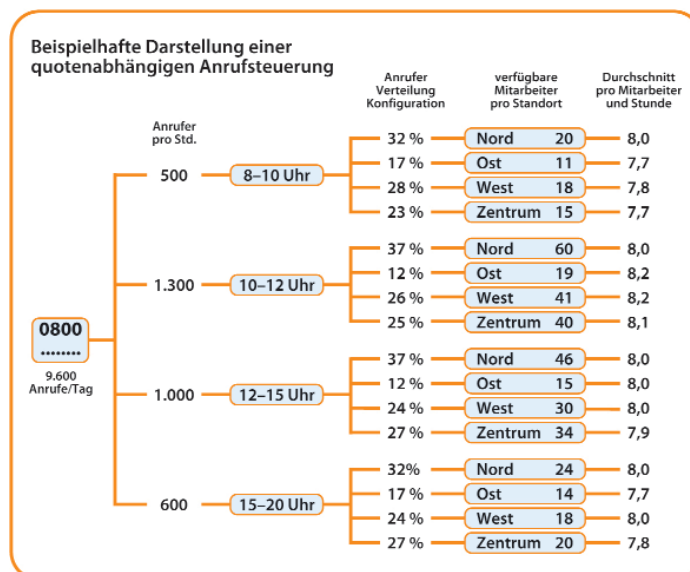
Kurze Reaktionszeit dank Unified Messaging

Die integrierte Unified-Messaging-Funktion ermöglicht die automatisierte Weiterleitung von Sprach- oder 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. In der Vergangenheit kam es immer wieder zu Zeitverzögerungen, da die eingehenden Faxe nur viermal täglich in gebündelter Form an den Sachbearbeiter weitergeleitet wurden. Die Unified-Messaging-Funktion erlaubt eine höhere Flexibilität und eine schnellere Bearbeitung eingehender Anfragen.

Kluge Ressourcenplanung mittels zeit- und quotenabhängiger Anrufsteuerung

Nach jahrelanger Preisstabilität kamen die SWM nicht umhin, eine moderate Anpassung der Strompreise vorzunehmen. Mehreren 100.000 Kunden wurde dies per Brief mitgeteilt; für Rückfragen verwies das Schreiben auf eine kostenfreie 0800-Telefonnummer. Mit einem ausgeklügelten Plan bereiteten sich die SWM auf das zu erwartende höhere Anruferaufkommen vor, damit die Kunden schnell zu einem Ansprechpartner durchgestellt werden. Alle vier Telefonservice-Standorte mit rund 300 Kundenbetreuern

wurden hierbei einbezogen. Mit Hilfe des IN-Service-Managers 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 und ein Verteilungsschlüssel definiert:



„Die prozentualen Verschiebungen wirken auf den ersten Blick als unerheblich“, erklärt Markus Riehs, verantwortlich für die Implementierung und Administration des IN-Service-Managers bei der SWM Services. „Unter Berücksichtigung der eingehenden Anrufe von bis zu 1.300 in der Stunde wird deutlich, was eine kluge Ressourcenplanung auffangen kann. Die Erreichbarkeitsquote lag hier bei deutlich über 90 Prozent. Insgesamt registrierten die SWM nahezu 100.000 Anrufe.“

Für den Notfall gerüstet

Vorsorglich arbeiteten die SWM einen detaillierten Notfallplan aus. Dieser wäre im Bedarfsfall innerhalb weniger Augenblicke aktiviert worden, um die telefonische Erreichbarkeit zu sichern. In einem intensiven Wettbewerb um Kundenbindung ein entscheidender Faktor.



Das M-net Team berät Sie gerne individuell:
www.m-net.de, Tel. 0800/ 18 08 888

Auf einen Blick

Hintergrund: Die Gewährleistung bestmöglicher Services ist ein zentrales SWM Thema. Dies wurde durch das bayerische Wirtschaftsministerium mit der Verleihung des Bayerischen Qualitätspreises untermauert.

Herausforderung: 45 Servicrufnummern sollen bestmögliche, telefonische Erreichbarkeit und schnellen Kundenservice bieten.

Lösung: Die SWM haben sich zur Optimierung ihrer Telefonservice-Center für die Implementierung von M-net Service 0800/0180 entschieden.

Nutzen:

- Bequeme Konfiguration der Routingvarianten durch IN-Service-Manager.
- Bessere Ressourcenplanung durch intelligente Anrufsteuerung.
- Schnellere Bearbeitung und Weiterleitung durch Unified-Messaging-Funktionen.
- Speicherung von Routingvarianten und Notfallplänen.