

DIE AUFGABE

Vor dem Hintergrund einer zunehmend differenzierten Angebotspalette will die Stadtwerke Duisburg AG die Zufriedenheit ihrer Kunden weiter erhöhen. Besondere Bedeutung kommt dabei dem Kundenservice zu: 60 Mitarbeiter erbringen hier weit reichende Informations- und Beratungsleistungen. Dabei greifen die Mitarbeiter bislang auf vielfältige Informationsmedien und Datenformate sowie dezentral erfasste Informationen zurück. Die Antwortqualität und -geschwindigkeit soll auf der Basis einer zentralen Plattform optimiert werden. Gefragt ist ein Programm, mit dem Wissen aus unterschiedlichen Quellen sofort und in komprimierter, gut strukturierter Form dargestellt werden kann. Besondere Dringlichkeit ergibt sich aus einer Marketingoffensive, die den Kundenservice ab Januar 2007 – qualitativ und quantitativ – vor neue Herausforderungen stellt. Seit Mitte 2006 suchte der verantwortliche Projektleiter anhand von Angeboten, Empfehlungen und Recherchen nach dem bestgeeigneten Informationsmanagementsystem. Insgesamt sieben Systeme wurden einer näheren Analyse unterworfen. Nach einem Referenzbesuch bei E.ON Hanse entschied sich die Stadtwerke Duisburg AG am 6. Dezember 2006 für SABIO.

DIE LÖSUNG

SABIO realisierte vom 11. bis 15. Dezember einen Workshop, an dem seitens der Stadtwerke Duisburg fünf Redakteure und zwei Administratoren teilnahmen. Auf der Basis seines Wissensmanagementsystems konzipierte SABIO eine benutzerfreundliche Baumstruktur. Sie gewährleistet, dass die Mitarbeiter auf einfachstem und schnellstem Weg über die Baumstruktur zu den gewünschten, für sie freigegebenen Informationen gelangen. Innerhalb von 5 Tagen pflegten die Mitarbeiter der Stadtwerke inhouse die für eine Produktivsetzung benötigten Informationen in SABIO ein. Reibungslos konnte so bereits am 18. Dezember die Live-Freischaltung für insgesamt 70 Serviceberater erfolgen.

FAZIT

Seit der Installation arbeiten die Stadtwerke Duisburg durchgehend erfolgreich mit SABIO. „Sowohl unter Preis- als auch Leistungsaspekten fiel unsere Entscheidung für SABIO eindeutig aus“, erklärt Christian von Barga, Leiter des Kundenservicecenters. „Die Umsetzung gelang auch deshalb so schnell, weil wir das einmalige Wissen von SABIO bezüglich der speziellen Strukturen von Energieversorgern nutzen konnten. Trotz gestiegener Anforderungen hat sich unsere Beratungsqualität deutlich verbessert. Aufgrund der hohen Mitarbeiterakzeptanz und System-Performance sind wir inzwischen mit 35 weiteren Lizenzen produktiv gegangen. Demnächst statuen wir unter anderem den gesamten Vertrieb mit SABIO aus, dann steigt die Nutzerzahl auf 130. Ich kann SABIO rundum empfehlen.“

Unternehmen

Mit einem Umsatz von 430 Mio. EUR und 1.700 Mitarbeitern ist die Stadtwerke Duisburg AG eines der bedeutendsten Unternehmen und einer der größten Dienstleister der Region. Das gleichermaßen fortschrittliche wie umweltbewusste Unternehmen liefert Privat- und Geschäftskunden Strom, Gas, Wasser und Fernwärme - verlässlich und rund um die Uhr. Kundenzufriedenheit steht dabei im Mittelpunkt aller Bemühungen. Größter Anteilseigner ist die Duisburger Versorgungs- und Verkehrsgesellschaft mbH (DVV).

Kundenzitat

„Ich kann SABIO rundum empfehlen.“

Christian von Barga
Leiter Kundenservicecenter,
Stadtwerke Duisburg

Auf einen Blick

- Hohe Qualität der Beratung
- Aktuelle Informationen
- Schnelle Suche
- Einfache Bedienung
- Umfassende Kostenersparnis