

Wiener Stadtwerke

Intelligenter Self-Service

[31.01.2014] Auf Basis der Wissensdatenbank USU KnowledgeCenter wurde eine Self-Service-Lösung auf der Website von Wien Energie eingeführt.

Die Wiener Stadtwerke setzen auf eine Lösung des deutschen Unternehmens USU, um den Online-Kundenservice zu verbessern. Wie USU jetzt mitteilt, wurde in einer ersten Projektphase eine Self-Service-Lösung auf Basis der Wissensdatenbank USU KnowledgeCenter auf der Website des Tochterunternehmens Wien Energie implementiert. Der zusätzliche Service-Kanal soll zu einer deutlichen Entlastung des Call Centers führen. Das Ziel: Jeder Kunde soll sich bei Fragen oder Problemen im Support-Bereich rasch orientieren und auch als Nicht-Techniker die richtigen Antworten finden können, etwa beim Wohnungswechsel oder dem Ablesen des Zählerstandes. Auch die Möglichkeit, Feedback zu geben, sei integriert. Dadurch würden die hilfreichen Dokumente entsprechend gekennzeichnet und am häufigsten gesuchten Themen in einer separaten Box angeboten, sodass Suchende direkt auf diese Inhalte zugreifen können. Insgesamt folge die Darstellung der Inhalte den gesuchten Themen aus der Perspektive des Kunden. Laut USU stieg die Zahl der Self-Service-Nutzer innerhalb weniger Wochen drastisch an. Im Fokus der zweiten Projektphase stehe nun seit Anfang 2014 der Aufbau einer Wissensdatenbank im Bereich Vertrieb/Kundenservice für 500 Mitarbeiter der Wien Energie.

(al)

Stichwörter: Informationstechnik, USU, Kundenservice, Wien Energie, Wiener Stadtwerke