

Stadtwerke Konstanz

Rundum-Sicht auf Kunden

[20.02.2020] Die Stadtwerke Konstanz stellen sich als Dienstleister noch kundenorientierter auf. Dafür soll ein neues Kunden-Management-System auf Basis der Branchenlösung Wilken ENER:GY sorgen.

Mit dem neuen Kunden-Management-System auf Basis von Wilken ENER:GY wollen die Stadtwerke Konstanz die internen Prozesse und damit gleichzeitig den Service für die Kunden deutlich ausbauen. Die Branchenlösung bietet die Option, die Kunden über sämtliche Sparten und Mandanten hinweg zu betrachten, heißt es in einer Pressemeldung. Auf diese Weise könne eine umfassende Sicht auf alle Kunden und Kundengruppen aufgebaut werden.

Mithilfe der Wilken E-Marketing-Suite werde darauf eine individualisierbare Eins-zu-Eins-Kundenkommunikation über Portale, Apps, E-Mail oder Kundenkarten aufgesetzt. Zum Einsatz komme auch das neue P/5 Card-Management sowie die Nebenleistungsabrechnung, mit der auch die Bereiche Schifffahrt, Fähren, Bäder, ÖPNV oder E-Mobilität integriert werden.

Ein Beispiel für ein verbessertes Kundenerlebnis infolge des neuen Systems könnte die Online-Bestellung mehrerer Produkte mit nur einem einzigen Account sein. Markus Heyn, Projektleiter bei den Stadtwerken Konstanz, erklärt: „Kunden, die sich künftig im virtuellen Kundenzentrum einloggen, sollen nicht nur rund um die Uhr Zeitkarten für den ÖPNV kaufen, sondern auch weitere Produkte wie beispielsweise die Funktion der E-Ladekarte freischalten können.“ Dies soll dann nicht nur webbasiert, sondern auch über die Verbindung mit der Mein Konstanz-App möglich sein.

(al)

Stichwörter: Informationstechnik, Wilken, Kundenservice, Stadtwerke Konstanz