Stadtwerke Velbert

# Neue Strategie kommt an

**[21.08.2020] Die Stadtwerke Velbert im Kreis Mettmann in Nordrhein-Westfalen haben in drei Monaten über 1.000 Breitband-Kundenverträge abgeschlossen. Basis für den Erfolg ist eine neue Vertriebsstrategie.**

Mitte April dieses Jahres sind die Stadtwerke Velbert als Komplettanbieter für Internet, Telefonie sowie IPTV gestartet. Wie die Stadtwerke der nordrhein-westfälischen Kommune im Kreis Mettmann mitteilen, konnten sie bis jetzt bereits mehr als 1.000 Breitband-Kundenverträge abschließen. Grundlage für die guten Zahlen bilde die speziell auf den Breitband-Vertrieb ausgerichtete Strategie, welche die Stadtwerke mit Unterstützung von tktVivax umgesetzt haben. Dabei sei ein Team von Handelsvertretern im Direktvertrieb eingesetzt worden, die speziell auf diese Aufgabe vorbereitet worden seien.
„Mit einem eigens aufgesetzten Programm haben wir dafür gesorgt, dass dieses Team ein hohes Maß an Loyalität gegenüber den Stadtwerken entwickelt. So konnten wir sicherstellen, dass die Kolleginnen und Kollegen bei den potenziellen Kunden kompetent und seriös auftraten – und dies ganz offiziell im Namen der Stadtwerke", erläutert Stefan Freitag, Geschäftsführer der Stadtwerke Velbert, den Kern des Konzepts.
„In diesen drei Monaten gab es nur zwei Widersprüche und so gut wie keine Reklamationen. Andernorts, wo die üblichen externen Vertriebsteams eingesetzt werden, liegen diese Werte bei 10 bis 15 Prozent.“
Für .comBERT, die Breitband-Marke der Stadtwerke Velbert, wurde mit Unterstützung von tktVivax ein ansprechendes Einstiegspaket für neue Kunden geschnürt, berichten die Stadtwerke. Ebenfalls positiv für die Neukundenentwicklung soll nun der neue End-to-End-Prozess sein, der alle Schritte von der Online-Bestellung des Hausanschlusses über den digitalen Abschluss des passenden Breitband-Tarifs und die Provisionierung bis hin zur Inbetriebnahme und Abrechnung von Breitband-Produkten durchgängig digital abbilden wird. Hier nehmen die Stadtwerke Velbert laut eigenen Angaben eine Vorreiterrolle ein. Denn über die Koppelung von epilot, der eCommerce Cloud-Lösung für die Energiewelt, und DICLINA, dem Breitband-Kunden- und -netz-Management von tktVivax, stehe jetzt erstmals ein volldigitalisierter End-to-End-Prozess zur Verfügung, der die speziellen Anforderungen eines Internet Service Providers durchgängig abbildet.
„Wir sind sehr glücklich, dass wir dermaßen erfolgreich in unser Jahrhundertprojekt gestartet sind", sagt Stefan Freitag. Mit einem Investitionsvolumen von insgesamt 100 Millionen Euro soll das Glasfasernetz in Velbert bis zum Jahr 2025 flächendeckend verlegt sein und fast 15.000 Gebäude angeschlossen werden.

(co)

Stichwörter: Breitband, tktVivax, Stadtwerke Velbert, Vertrieb