

Videoberatung für Stadtwerke

[09.02.2021] Für die Videoberatung, die sich im Stadtwerkegeschäft immer mehr etabliert, bietet das Trianel Digital Lab eine Lösung im Sinne eines digitalen Kunden-Centers.

Kunden-Center besitzen für Stadtwerke traditionell einen hohen Stellenwert für die Kundenbindung und stellen einen wichtigen Baustein im immer vielfältigeren Service-Angebot von Stadtwerken dar. Wie die Stadtwerke-Kooperation Trianel berichtet, hat die Schließung der Kunden-Center im Rahmen der Pandemiebekämpfung viele Stadtwerke dazu veranlasst, neue Wege zu gehen, um den persönlichen Kundenkontakt zu halten und beratungsintensivere Dienstleistungen weiterhin anbieten zu können. „Videoberatung ist bereits seit einigen Jahren in der Versicherungs- und Bankenlandschaft ein immer beliebteres Instrument in der Kundenberatung. Sie gewinnt angesichts der Kontaktbeschränkungen durch die Corona-Pandemie zunehmend auch für Stadtwerke an Bedeutung. Videogestützte Beratung wird aber auch nach Überwindung der aktuellen Situation eine wichtige Rolle in digitalen Kunden-Centern von Stadtwerken spielen“, sagt Philipp Stephan, Leiter des Trianel Digital Lab.

Die unterschiedlichen Einsatzmöglichkeiten der Videoberatung sowie Erkenntnisse zur Akzeptanz des Kommunikationswegs sowohl bei Kunden als auch Beratern stehen im Fokus eines Pilotprojekts von Trianel zur Einführung der Videoberatung in Stadtwerken. Gemeinsam mit sechs Stadtwerken unterschiedlicher Größe wurde in den zurückliegenden Monaten untersucht, welches Potenzial die Videoberatung in der Kundenbeziehung besitzt und ob durch den Einsatz eine Effizienzsteigerung im gesamten Beratungsprozess erzielt werden kann. Das Interesse, Videoberatung anzubieten, sei durch die aktuelle Pandemiesituation stark gestiegen. Aber auch ohne Kontaktbeschränkungen biete die Videoberatung vielfältige Vorteile in der Interaktion mit dem Kunden. So eröffnen sich neben dem klassischen Kundenservice weitere Möglichkeiten, Produkte und Dienstleistungen des Stadtwerks zu vermitteln. Die Erfahrungen aus dem gemeinsamen Pilotprojekt und dem Testbetrieb werden bereits von weiteren Stadtwerken bei der Einführung ihrer digitalen Kunden-Center genutzt. Als erster regionaler Versorger aus dem Kreis der Projektbeteiligten bietet die RhönEnergie Fulda Videoberatung an.

(ur)

Weitere Informationen zum Digital Lab finden sich [hier](#).

Stichwörter: Informationstechnik, Trianel, Digitalisierung, Kundencenter, Videoberatung