projektdp

Smarte SaaS-Lösung versteht Kunden

[08.03.2021] Eine Software-as-a-Service-Lösung der Projekt:Unternehmensberatung soll das Kundenverständnis bei den Stadtwerken verbessern. Die Anwendung unterstützt das Kundentracking und macht transparent, wie die Angebote des Kundenservices angenommen werden.

Die Projekt:Unternehmensberatung (projektdp) hat die Software-as-a-Service-Lösung ORGA-MAN/kontakttracker zum Tracking von Kundenkontakten entwickelt. Besonders geeignet sei das Tool für Unternehmen, die kein CRM-System einsetzen und dies auch perspektivisch nicht anstreben. Wie projektdp berichtet, profitieren außerdem die EVU und Stadtwerke, die bereits ein CRM-System im Einsatz haben, bisher aber aufgrund des Aufwands oder systemtechnischen Gründen, wie etwa komplizierten Lizenzierungsmodellen, kaum Kundenkontakte erfasst oder getrackt haben. Mithilfe des ORGA-MAN/kontakttrackers seien die Anwender unter anderem in der Lage, digital zu erfassen, wie viele Kunden sie über die unterschiedlichsten Kommunikationswege pro Tag beraten, welche Fragen Kunden am häufigsten artikulieren, wie die Marketingaktionen bei ihnen ankommen, ob die Öffnungszeiten noch akzeptiert werden und welche Altersklasse, welche Kontaktart nutzt. Das sorgt laut projektdp für die notwendige Transparenz sämtlicher Aktivitäten des Kundenservices, auf deren Basis die Verantwortlichen deutlich qualifizierter und nachhaltiger auf Kundenwünsche und -anfragen reagieren können.
Auch beim Management der Jahresverbrauchsabrechnung spiele der ORGA-MAN/kontakttracker seine Stärken aus. So erfahren die User, in welchem Zeitraum die meisten Kunden ihre Zählerstände durchgeben und wie hoch ihre Anzahl ist. Auf Grundlage dieser Daten können die Anwender im kommenden Jahr die Besetzung des Kunden-Centers oder die telefonische Erreichbarkeit besser planen und so knappe und kostspielige Ressourcen gezielt und kundenfreundlich einsetzen. Wie dem Bericht der projektdp zu entnehmen ist, wenden die Stadtwerke Geldern das Tool bereits an. „Der Einsatz des Trackers wird uns bei der qualitativen und quantitativen Analyse der täglichen Kundenkontakte helfen", berichtet Fabian Fuchs, Leiter Kundenservice bei den Stadtwerken. „Die meisten Kundenkontakte haben wir nach Versand unserer Jahresverbrauchsabrechnungen. Ob persönlich im Kunden-Center oder telefonisch, werden hier die meisten Fragen unserer Kunden beantwortet. An dieser Stelle bietet das Tool eine Chance, gezielt auf Kundenwünsche fokussiert, Prozesse und auch Formulare weiter zu optimieren."
Aktuell arbeiten die Entwickler der Projekt:Unternehmensberatung an einem neuen Add-on, welches das Einsatzspektrum des kontakttrackers deutlich vergrößern soll.

(ur)

Stichwörter: Informationstechnik, Projekt:Unternehmensberatung, SaaS, Stadtwerke Geldern