

## Beratung per Video in Kundenzentren

**[16.06.2021] Die Osterholzer Stadtwerke setzen auf Videoberatung in ihren sieben Kundenzentren. Unterstützung kommt dafür von Trianel.**

Die Osterholzer Stadtwerke gehören zu den ersten in der kommunalen Energieversorgung, die Videoberatung einführen. Das berichtet das Unternehmen. Hintergrund ist zum einen die Pandemie. Die sieben Kundenzentren im Landkreis Osterholz-Scharmbeck, nördlich von Bremen, sind seit Monaten geschlossen. Zum anderen überlegen die Stadtwerke wie sie mit Kunden im Kontakt bleiben. „Gerade Jüngere schätzen es, ortsunabhängig über soziale Medien mit uns zu kommunizieren“, erklärt Prokurist Jörn Leiding. Obwohl sich die Stadtwerke auf den heimischen Landkreis konzentrieren und mit 80 Prozent Marktanteil Platzhirsch im Revier sind, steigen Kunden aus Verträgen aus oder schließen neue ab. „Deshalb ist es für uns wichtig, auf möglichst vielen Kanälen optimal erreichbar zu sein“, sagt Leiding weiter. Da passe es gut, dass Trianel, ein Dienstleister für Stadtwerke mit Sitz in Aachen, ein digitales Labor biete. Die Osterholzer Stadtwerke bildeten mit Kollegen aus Fulda, Hamm, Hunetal, Solingen und Unna eine Art Testgemeinschaft. Das Osterholzer Pilotprojekt Videoberatung startet im Herbst 2020, zunächst mit je einem Berater für Geschäfts- und Privatkunden.

Von Anfang an mit dabei ist Marc Dittmer. Doch die ersten Schritte sind mühsam. „Videoberatung nebenbei zu installieren, geht nicht“, so der Geschäftskundenberater. Denn neben einer IT-Anbindung spielen technische Ausrüstung, Raumkonzept und Marketing eine entscheidende Rolle, ob und wie der neue Kanal bei Mitarbeitern und Kunden ankommt. Und auch der Datenschutz spielt mit, denn die Stadtwerke streben laut Leiding maximale Sicherheit an. Folglich kommt für die Videoberatung das Programm Snapview zum Einsatz, das DSGVO-konform ist. Sprich alle Daten in Deutschland speichert, verarbeitet und keine US-Internetplattformen als Subunternehmen einbindet. Als hilfreich empfindet Dittmer die zweiwöchigen Jour-fix mit Trianel, an denen Snapview-Leute mit am virtuellen Tisch sitzen. „Dieser enge Takt hat uns sehr geholfen, um bei der Implementierung voran zu kommen“, bilanziert Dittmer. So erweist sich ein zusätzliches Kalendermodul als geschickt. Statt umständlich E-Mails hin und her zu schicken, um Beratungstermine zu finden, können Kunden direkt auf der Stadtwerke-Website Zeitfenster buchen. Ein kurzer Erklärfilm veranschaulicht zudem, wie Videoberatung en détail funktioniert, bis hin zur elektronischen Unterschrift. Die Onlineberatungen dauern fünf Minuten, um den Zählerstand zu melden, Abschläge zu ändern oder 15 Minuten, um eine Rechnung zu besprechen. Snapview arbeitet webbasiert, so dass Kunden weder Software noch App auf dem eigenen Gerät installieren müssen. Mittelfristig plant das Unternehmen, die Hälfte aller 15 Vertriebler an das Videosystem anzubinden.

(ur)