Stadtwerke Osnabrück

Kooperation für besseren Kundenservice

[05.09.2025] Die Stadtwerke Osnabrück verstärken ihren Energie-Kundenservice mit Unterstützung des Hagener Dienstleisters TMA Telesmart. Die Kooperation soll Servicequalität und digitale Prozesse weiter ausbauen.

Wie die Stadtwerke Osnabrück mitteilen, erhalten sie ab September 2025 Unterstützung im Energie-Kundenservice und -Vertrieb durch den Customer-Experience-Spezialisten TMA Telesmart aus Hagen. Das Unternehmen übernimmt nicht nur die Bearbeitung von Inbound-Anrufen und schriftlichen Kundenanliegen, sondern bringt auch seine Erfahrung in der vertriebsorientierten Outbound-Telefonie ein. Hintergrund sind steigende Anforderungen im Service und Vertrieb. Nach der Energiekrise sei es bereits gelungen, durch interne Maßnahmen Bearbeitungszeiten zu verkürzen, die telefonische Erreichbarkeit zu verbessern und höhere Erfolgsquoten bei der Kündiger-Rückgewinnung zu erzielen. Mit TMA Telesmart wollen die Stadtwerke zusätzliche Kapazitäten schaffen und zugleich die digitale Transformation ihres Angebots vorantreiben.

Ein Schwerpunkt liegt dabei auf Künstlicher Intelligenz. Seit Februar 2025 unterstützt der Chatbot Klara Kundinnen und Kunden bei Standardprozessen wie Zählerstandsmeldungen, Abschlags- oder Bankdatenänderungen. Nach Angaben der Stadtwerke werden rund die Hälfte aller Anliegen inzwischen vollautomatisch bearbeitet. Bei komplexeren Fällen übergibt das System an einen Berater. Ergänzend sorgt ein Voicebot für die automatisierte Bearbeitung standardisierter Hotline-Anfragen, um Wartezeiten zu verkürzen.

„Wir verstehen exzellenten Kundenservice angesichts wachsender Komplexität und steigender Kundenbedürfnisse als zentralen Erfolgsfaktor“, erklärt Jan-Hendrik Funke, Prokurist und Leiter Energie bei den Stadtwerken Osnabrück. Mit TMA Telesmart gewinne man einen Partner, der die Organisation operativ verstärke und zugleich strategisch begleite.

Auch TMA Telesmart hebt den Stellenwert der Kooperation hervor. Geschäftsführer Christopher Kuppig betont, dass die Zusammenarbeit die eigene Kompetenz im Energie-Sektor unterstreiche. Das Unternehmen, an dem ENERVIE Südwestfalen Energie und Wasser mit 50 Prozent beteiligt ist, wolle sein Know-how in Inbound- und Outbound-Services sowie in der digitalen Prozessoptimierung einbringen und dabei von den innovativen Ansätzen der Stadtwerke profitieren.

Neben digitalen Services bauen die Stadtwerke Osnabrück auch den persönlichen Kontakt aus. So wurden Terminbuchungen im Kundenservice eingeführt, ein weiteres Kundenzentrum in Ibbenbüren übernommen und der Umbau des Osnabrücker Kundenzentrums vorbereitet. Nach Angaben der Stadtwerke zielt dies direkt auf den steigenden Beratungsbedarf zu individuellen Energielösungen ab.

(th)

Stichwörter: Unternehmen, Kundenservice, Stadtwerke Osnabrück, TMA Telesmart