

Vom Antrag zur Lösung

[13.08.2026] Stadtwerke können ihre Kundenservices mit durchgängigen End-to-End-Prozessen effizienter gestalten. Standardisierte Abläufe, intelligentes Routing und KI sollen Bearbeitungszeiten verkürzen und Mitarbeitende entlasten – entscheidend bleibt dabei die Verbindung von Technik, Daten und Menschen.

Ob Umzugsmitteilung, Tarifwechsel oder Rechnungsklärung: Kundinnen und Kunden erwarten heute schnelle und transparente Serviceprozesse. In vielen Stadtwerken orientieren sich die Abläufe jedoch weiterhin an Abteilungsgrenzen. Das führt zu Medienbrüchen, Abstimmungsproblemen und langen Bearbeitungszeiten. Ein konsequenter End-to-End-Ansatz soll hier Abhilfe schaffen. Standardisierte Prozesse, intelligente Steuerung und ein zentrales Case-Management können Serviceanliegen durchgängig bearbeiten, Ressourcen gezielter einsetzen und die Kundenzufriedenheit verbessern.

Serviceprozesse neu denken

Die Serviceabteilung ist ein wichtiger Kontaktpunkt zwischen Stadtwerken und ihren Kundinnen und Kunden. Gleichzeitig stehen die Organisationen unter wachsendem Druck: Die Zahl der Vorgänge steigt, die Kommunikationskanäle werden vielfältiger und der Fachkräftemangel erschwert die Arbeit zusätzlich.

Dennoch orientieren sich viele Serviceprozesse noch immer an internen Strukturen statt an den Bedürfnissen der Kundinnen und Kunden. Anliegen durchlaufen nacheinander verschiedene Fachbereiche, werden mehrfach weitergeleitet und häufig in unterschiedlichen Systemen bearbeitet. Für die Mitarbeitenden bedeutet das zusätzlichen Abstimmungsaufwand. Für die Kundinnen und Kunden entstehen lange Bearbeitungszeiten und mangelnde Transparenz.

Die Herausforderung besteht darin, den gesamten Ablauf vom Eingang eines Serviceanliegens bis zu dessen Abschluss als zusammenhängenden Prozess zu gestalten. Erst wenn Menschen, Daten und Arbeitsschritte entlang der gesamten Customer Journey aufeinander abgestimmt sind, entstehen Abläufe, die sich im Alltag effizient bearbeiten lassen.

Der End-to-End-Gedanke

Kundenanliegen sollten unabhängig vom Eingangskanal zentral gesteuert und vollständig dokumentiert werden – ob telefonisch, per E-Mail, über das Kundenportal oder per Chat. Jede Kontaktaufnahme wird als zusammenhängender Vorgang im CRM-System erfasst und bis zum Abschluss begleitet.

Gerade im Stadtwerke-Alltag zeigt sich der Nutzen dieses Ansatzes. Meldet eine Kundin oder ein Kunde beispielsweise einen Umzug, greifen meist mehrere Prozesse ineinander. Die Abmeldung der bisherigen Lieferstelle, die Anmeldung der neuen Adresse und die Erstellung der Schlussrechnung liegen häufig bei unterschiedlichen Fachbereichen. Ohne durchgängige Prozesssteuerung entstehen Rückfragen, doppelte Arbeit und Informationsverluste.

Ein End-to-End-Prozess stellt dagegen sicher, dass die einzelnen Arbeitsschritte aufeinander abgestimmt sind. Zuständigkeiten sind eindeutig definiert, Bearbeitungsstände jederzeit nachvollziehbar und

Übergaben können automatisiert erfolgen.

Davon profitieren nicht nur die Mitarbeitenden. Auch Kundinnen und Kunden erhalten schneller eine verbindliche Rückmeldung und erleben den Service als konsistent und transparent.

Standardisierung schafft Geschwindigkeit und Qualität

Die Grundlage effizienter Serviceprozesse bilden standardisierte Abläufe. Viele Anliegen unterscheiden sich zwar im Detail, folgen aber einem ähnlichen Bearbeitungsmuster. Dazu gehören etwa Tarifwechsel, die Übermittlung von Zählerständen sowie Änderungen von Bank- und Adressdaten oder Abschlagszahlungen.

Für solche Vorgänge lassen sich Prozessvorlagen definieren, die den gesamten Bearbeitungsweg festlegen. Standardisierte Eingabeformulare mit Pflichtfeldern stellen sicher, dass bereits bei der Erfassung alle relevanten Informationen vorliegen. Benutzeroberflächen können zudem rollenbasiert gestaltet werden. Mitarbeitende sehen dann nur die Informationen und Funktionen, die sie für ihre jeweilige Aufgabe benötigen. Das reduziert die Komplexität, minimiert Fehler und kann die Bearbeitung beschleunigen.

Ein weiterer Vorteil ist die einheitliche Dokumentation. Jeder Bearbeitungsschritt wird nachvollziehbar festgehalten. Das erleichtert die Zusammenarbeit zwischen den Fachbereichen und schafft eine Grundlage für Auswertungen und die kontinuierliche Verbesserung von Prozessen.

KI übernimmt Routinen und weist den richtigen Weg

Auch Künstliche Intelligenz entwickelt sich zu einem Werkzeug für standardisierte Serviceprozesse. Ihr Nutzen liegt vor allem darin, Mitarbeitende bei wiederkehrenden Aufgaben zu entlasten. Übermitteln Kundinnen und Kunden beispielsweise einen Zählerstand oder melden eine neue Bankverbindung oder Adresse, kann KI diese Informationen erfassen, prüfen und in das CRM-System übernehmen. So bleibt mehr Zeit für die Bearbeitung komplexer Anliegen.

KI kann zudem bereits beim Eingang einer Mitteilung erkennen, worum es geht, und das Anliegen an den zuständigen Fachbereich weiterleiten. Das Routing erfolgt dabei anhand definierter Regeln und Prioritäten. Eine manuelle Zuordnung wird dadurch in geeigneten Fällen überflüssig.

Auch bei der Kommunikation kann KI unterstützen. Auf Basis hinterlegter Textbausteine oder Wissensdatenbanken erstellt sie Antwortvorschläge, die Mitarbeitende prüfen, ergänzen oder anpassen können. Das kann für eine einheitlichere Kommunikation sorgen und den Kundenservice entlasten.

Klare Regeln verhindern Eskalationen

Nicht jedes Anliegen lässt sich nach einem Standardschema bearbeiten. Insbesondere Beschwerden und sensible Fälle erfordern Regeln für besondere Situationen. Droht ein Kunde beispielsweise damit, wegen einer hohen Nachzahlungsrechnung die Presse einzuschalten, sollte der Vorgang automatisch priorisiert und an ein spezialisiertes Beschwerdeteam übergeben werden. Klare Eskalationsregeln helfen, kritische Fälle frühzeitig zu erkennen und zu verhindern, dass sie im regulären Bearbeitungsprozess untergehen.

Transparenz durch Reporting

Effiziente Prozesse lassen sich nur steuern, wenn ihre Leistung messbar ist. Moderne CRM-Lösungen bieten dafür Dashboards, die zentrale Kennzahlen abbilden. Dazu gehören etwa die durchschnittliche Bearbeitungszeit, die Erstlösungsquote, die Zahl der Eskalationen und die Verteilung der Servicefälle auf verschiedene Kommunikationskanäle.

Automatische Benachrichtigungen können zudem darauf hinweisen, wenn Vorgänge festgelegte Bearbeitungsfristen überschreiten. Führungskräfte erhalten so frühzeitig Hinweise auf Engpässe oder steigende Beschwerderisiken und können gegensteuern. Ein aussagekräftiges Reporting schafft außerdem Transparenz über die Prozessqualität, zeigt Verbesserungspotenziale auf und bildet eine Grundlage für die Weiterentwicklung der Serviceorganisation.

Prozesse aus Kundensicht gestalten

Die Qualität des Kundenservice beeinflusst, wie Stadtwerke von ihren Kundinnen und Kunden wahrgenommen werden. Ein End-to-End-Ansatz verbindet deshalb die einzelnen Bearbeitungsschritte zu einem durchgängigen Prozess. Standardisierte Workflows, klare Zuständigkeiten, intelligentes Routing und KI-gestützte Automatisierung können für mehr Transparenz sorgen und Bearbeitungszeiten verkürzen.

Der Schlüssel liegt jedoch nicht allein in der Technik. Menschen, Daten und Prozessschritte müssen sinnvoll miteinander verbunden werden. Zugleich gilt es, die Mitarbeitenden frühzeitig in Veränderungen einzubeziehen. Nur wenn neue Arbeitsweisen akzeptiert und im Alltag angewendet werden, können standardisierte Prozesse und KI ihre Wirkung entfalten. Davon profitieren beide Seiten: Stadtwerke und ihre Mitarbeitenden arbeiten effizienter und mit größerer Prozesssicherheit, während Kundinnen und Kunden einen schnellen, nachvollziehbaren und konsistenten Service erhalten.

()

- www.salesfive.com

Stichwörter: Informationstechnik, Salesfive, Kundenservice