

INNOVATIVE KOMMUNIKATIONSLÖSUNG FÜR MEHR KUNDENNÄHE

Stadtwerke Paderborn GmbH

DAS PROJEKT

Egal in welcher Branche ein Unternehmen tätig ist: Für jeden Dienstleister zählt es zu den entscheidenden Erfolgsfaktoren, auf Kundenanfragen schnell und gezielt zu reagieren.

Die neu gegründete Stadtwerke Paderborn GmbH setzt als lokaler Energieversorger auf eine Kommunikationslösung, die von BREKOM geplant und installiert wurde.

Als bei den Stadtwerken Paderborn die Entscheidung fiel, zusammen mit der im gleichen Gebäude ansässigen Wasserwerke Paderborn GmbH und PaderBäder GmbH die vorhandene Panasonic-Telefonanlage gegen eine moderne Unified Communications-Infrastruktur auszutauschen, stand ein Ziel klar im Fokus: die Kommunikation mit den Kunden zu erleichtern und zu optimieren.

„Der Kunde steht bei uns immer an erste Stelle“, erklärt Christian Müller, Geschäftsführer Stadtwerke Paderborn GmbH. „Es gehört zu unserem Selbstverständnis als Energieversorger, auf Anliegen unserer Kunden schnell und zuverlässig zu reagieren.“ Vor diesem Hintergrund war der Anforderungskatalog schnell definiert: Anrufer sollten direkt identifiziert werden, alle Telefonate in einem Journal getrackt und Anrufnotizen für Kollegen elektronisch erstellt werden können.

Benötigt wurde eine neue Kommunikationslösung, die dem steigenden Anrufvolumen gerecht wird, die Kommunikation mit Kunden, Partnern und Lieferanten verbessert, eine einfachere Anrufannahme ermöglicht und zugleich die Betriebskosten senkt. Das System muss in der Lage sein, Anrufüberläufe abzuwickeln, während Mitarbeiter sich im Kundengespräch befinden. Ferner muss das System ein umfassendes, zeitgesteuertes Anrufmanagement sowie professionelle Begrüßungsansagen und eine effiziente Anrufweiterleitung an das richtige Ziel bieten.



Stadtwerke Paderborn GmbH

Seit November 2015 hat Paderborn wieder eigene Stadtwerke. Der lokale Energieversorger, ein 100-prozentiges Tochterunternehmen der Stadt Paderborn, bietet Strom, Heizstrom und Gas für Kunden im Kreis Paderborn an.

Als bürgernaher, lokaler Partner – geprägt durch seine heimischen Wurzeln – gehen die Stadtwerke dabei besonders auf die Bedürfnisse der Menschen in der Region ein.

DAS LÖSUNGSKONZEPT

Um die optimale Kommunikationslösung zu finden, holten die Stadtwerke den Partner BREKOM ins Boot. Bei der Wahl der technischen Infrastruktur fiel die Wahl auf eine VoIP-Lösung von Alcatel-Lucent mit einer integrierten Unified Communications-Anwendung von C4B. Das hat mehrere Vorteile: Es entstand eine einheitliche Infrastruktur für Sprach- und Datendienste mit einer bedienerfreundlichen Verwaltungsoberfläche und niedrigem Energieverbrauch. Die Lösung ist skalierbar und lässt sich einfach installieren, warten und erweitern.

Automatische Rufumleitung und intelligente Voicemail für optimalen Service, mehr Transparenz und eine deutliche Vereinfachung der Kommunikationsprozesse: Die Kombination aus moderner TK-Anlage und innovativer UCC-Lösung hat den Arbeitsalltag der Mitarbeiter deutlich erleichtert – sowohl hinsichtlich der externen als auch der internen Kommunikation. Anrufer werden heute schon beim ersten Klingeln identifiziert und für den schnellen Informationsaustausch innerhalb des Unternehmens werden keine E-Mails mehr geschrieben, sondern Push-Nachrichten, die direkt auf dem Bildschirm des Kollegen erscheinen.

Die funktionalen Endgeräte inklusive DECT-Headset unterstützen Mitarbeiter, insbesondere im Kundenservice und Vertrieb, bei ihrer Arbeit. Sie fördern das Wohlbefinden am Arbeitsplatz durch eine natürliche Haltung und Bewegungsfreiheit.

ENTSCHEIDENDER MEHRWERT: LÜCKENLOSES ANRUFJOURNAL

Allen Mitarbeitern steht ein Anrufjournal zur Verfügung, in dem alle geführten Telefonate und verpassten Anrufe übersichtlich gelistet sind. Mit einem Klick in das Journal kann eine Anrufnotiz erstellt werden: So werden Mitarbeiter via Mail über verpasste Telefonate informiert und können direkt aus der E-Mail einen Rückruf starten.



„Wir brauchten eine Lösung, die bei der Unternehmensgründung wirtschaftlich darstellbar war und mitwachsen kann, d. h. die auch für mehr Mitarbeiter und eine höhere Zahl von Anrufen geeignet war und uns gleichzeitig die Flexibilität geben würde, neue und moderne IP-basierte Funktionen, wie Voice-over-IP, einzuführen.“

Die neue Sprachinfrastruktur bietet uns nun ein stabileres Umfeld für unsere interne und externe Sprachkommunikation, erfüllt alle unsere Erwartungen und Anforderungen und ist zudem zukunftstauglich, weil sie uns nach Bedarf die Integration weiterer Eigenschaften und Funktionen ermöglicht.

Die Anrufverwaltung ist effizienter, was zu einer verbesserten Mitarbeiterproduktivität führt. Mit UCC sparen wir Zeit und Arbeit: Zum einen, weil wir beim 1. Klingeln sehen, wer anruft. Zum anderen – und das ist in puncto Kundenfreundlichkeit noch entscheidender – weil wir sehen, wessen Anruf wir verpasst haben und aktiv zurückrufen können.“

Christian Müller
Geschäftsführer
Stadtwerke Paderborn GmbH

RUFEN SIE UNS AN:

0421.2400-4444 BREMEN

05251.54644-0 PADERBORN

BREKOM GmbH

Am Weser-Terminal 1 • 28217 Bremen • info@brekom.de
Niederlassung Paderborn Region Ostwestfalen-Lippe
Rolandsweg 80 • 33102 Paderborn • vertrieb@brekom.de