

# Kompetente, fallabschließende Bearbeitung. Die SIV Utility Services GmbH macht sich stark für die LSW

Kurz nach dem Zusammenschluss der Stadtwerke Wolfsburg AG mit der LandE GmbH entstand 2005 ein eigenes Call Center mit ca. 100.000 Calls pro Jahr. Zur Abdeckung von Spitzenbelastungen arbeiteten die Wolfsburger dabei bis 2014 mit einem Dienstleister zusammen, der den wachsenden Anforderungen an Servicequalität und Flexibilität immer weniger genügen konnte. Aufwändige Abstimmungsprozesse, eine hohe Personalfuktuation und fehlendes Branchen-Know-how seitens des Dienstleisters machten es für das Team um Nadine Schartner, Abrechnung und Service

fungspunkte für ein Pilotprojekt. Heute möchte Nadine Schartner die Zusammenarbeit mit dem Team um Iris Turlach, Teamleiterin Customer Care Center der SIV Utility Services GmbH, nicht mehr missen.

## Messbare Servicequalität

Die Zahlen seit Projektstart 2014 sprechen dabei für sich: Mit der fallabschließenden Bearbeitung ging die Anzahl der Rückrufe deutlich um 66 % zurück. 87 % aller Bankdaten und sogar 96 % aller Zählerstände können vollständig durch die SIV Utility Services GmbH übergeben werden. In 99 %

Die Kooperation entwickelte sich sehr planvoll und strukturiert – mit einem Kick-off-Termin zur Ausarbeitung der Prozessdokumentation und Verfahrensanweisung im Mai 2014, einer gezielten Personalakquise im Sommer 2014 sowie intensiven flankierenden Schulungen vor Ort. Im August 2014 konnte sich das Team des Customer Care Centers erstmals probeweise für einige Stunden in die Kundenkommunikation einloggen, um ein erstes persönliches Verständnis für das Leistungsspektrum der LSW zu entwickeln. Nach einer intensiven, durch Nadine Schartner geleiteten Produkt- und Tarifschulung in Rostock wurde es am 1. Oktober 2014 ernst. Der gesamte Call-Fluss war nunmehr in der Verantwortung der SIV Utility Services GmbH. Mit Bravour meistern beide Partner seitdem gemeinsam die Kundenkommunikation und legen auch viel Wert auf den systematischen Aufbau qualifizierten Personals.

## Regelmäßiger persönlicher Austausch

Dass es dabei auch auf menschlicher Ebene harmonisiert, ist ein zusätzlicher Glücksgriff: Mehrfach war Nadine Schartner bereits in Rostock, um die Mitarbeiter zu LSW-Spezifika zu schulen, sich gegenseitig auszutauschen und neue Meilensteine abzustimmen: „Ohne regelmäßige Kommunikation geht es nicht. Neben unserer wöchentlichen Telefonkonferenz erhalte ich ein tägliches Reporting und einen zusammenfassenden Monatsreport. Und bei Bedarf sprechen wir uns natürlich auch spontan auf dem kurzen Wege zu allen dringenden Themen ab. Das Rostocker Team genießt unser volles Vertrauen. Eine schöne, zielführende Zusammenarbeit.“

Für die Zukunft planen beide Partner ein Echtzeitmonitoring sowie eine gemeinsame Wissensdatenbank, die alle Hintergrundinformationen zu Verfahren, Kunden, Tarifen und Preisen in sich vereint. Diese könnte die Kommunikationsprozesse noch einmal deutlich vereinfachen und verschlanken. Mittlerweile übernimmt die SIV Utility Services GmbH auch die Kampagnenhotline der LSW sowie die Telefonie der Marken PaderEnergy und BERGMANN - Elektrizität & Gas. (as)



Nadine Schartner, Abrechnung und Service der LSW Netz GmbH & Co. KG △

der LSW Netz GmbH & Co. KG, immer schwerer, die eigenen hohen Qualitätsansprüche im Interesse ihrer Kunden aufrechtzuerhalten. „Vor allem vermissten wir eine fallabschließende Bearbeitung der unterschiedlichen Kundenanliegen“, so Nadine Schartner: „Wir wollten die Zahl der reinen Weiterleitungen an unsere Kollegen drastisch reduzieren, um wieder Zeit für andere Kundenthemen und deutlich komplexere Serviceprozesse zu haben.“

Die Lösung ergab sich Ende 2013, als die SIV Utility Services GmbH dazu übergang, ein eigenes Customer Care Center aufzubauen. Angesichts der langjährigen, vertrauensvollen Partnerschaft der LSW mit der SIV.AG ergaben sich schnell gemeinsame Anknüp-

aller Fälle verantwortet der Rostocker Prozessdienstleister auch den Ausdruck und Versand notwendiger Rechnungsduplikate. „Eine erhebliche Entlastung für uns“, so Nadine Schartner.

Hinzu kommt eine Reihe von Vorteilen, die die SIV Utility Services GmbH durch ihre Nähe zur SIV.AG bietet. Die Mitarbeiter können gegenüber den Kunden der LSW als branchenerfahrene, kompetente Ansprechpartner auftreten, die sich gern und mit viel Begeisterung als Dienstleister engagieren. Zudem verfügen sie über ein solides kVASY® - Know-how, das für eine fallabschließende Bearbeitung im System unerlässlich ist und in regelmäßigen Schulungen immer wieder aufgefrischt und vertieft wird.