

Inhouse-Call Center und externer Dienstleister

Gleichwertige Partner im First-Level-Support

Das Freiburger EVU badenova liefert als regionaler Energie- und Umweltdienstleister Strom, Erdgas, Trinkwasser und Wärme an rund eine halbe Million Haushalte zwischen Hochrhein und Nordschwarzwald und treibt dabei die „Energiewende für alle“ voran. Die Leistungsfähigkeit des First-Level-Supports soll nun mithilfe des externen Dienstleisters CommuniGate weiter erhöht werden.

Dank umstrittener Neu-Beschlüsse der „GroKo“ ist die Energiewende derzeit mal wieder als Aufreger-Thema Nummer eins in aller Munde. Federführend beim Klimaschutz sind oft regionale Energieversorger wie beispielsweise die badenova in Freiburg. Gemeinsam mit Kommunen und Bürgern in der Region fördert das Unternehmen den Ausbau erneuerbarer Energien sowie die Energieeffizienz.

Viele erfolgreiche Projekte, die Windkraft, Solarenergie, Wasserkraft oder Biomasse nutzen, hat das Unternehmen bereits umgesetzt. Jährlich investieren die ausschließlich kommunalen Anteilseigner von badenova zudem drei Prozent des Unternehmensgewinns in den Innovationsfonds für Klima- und Wasserschutz. Für sein Engagement erhielt der Versorger 2014 vom Energieverbraucherportal erneut das Siegel „Top Lokal-

versorger“ in den Sparten Strom und Erdgas.

Derzeit beschäftigt das Unternehmen dafür rund 1300 Mitarbeiter. Am Hauptsitz in Freiburg wird neben dem First Level-Support vor allem der komplexere Second Level-Support sowie das Beschwerdemanagement abgewickelt. Zudem betreibt badenova neun Servicecenter für den persönlichen Kundenservice zwischen Hochrhein und Nordschwarzwald. Angesichts ständig steigender Energiekosten und eines schwer durchschaubaren Tarifschaubens im Strom- und Gasmarkt steigt der Beratungsbedarf der Kunden gegenüber ihrem (potenziellen) Versorger deutlich an. Besonders beansprucht wird hier naturgemäß der First Level-Support.

Um diese Herausforderung zu „stemmen“, bediente sich badenova auch in der Vergangenheit bereits eines externen Dienstleisters zur Unterstützung des in-

ternen First Level-Supports bei Standard-Leistungen, doch dieser Vertrag war befristet und lief vor Kurzem aus. Frühzeitig machte sich der Freiburger Energieversorger daher im letzten Jahr mit einer Ausschreibung auf die Suche nach einem neuen geeigneten Partner. Es wurden sehr konkrete und anspruchsvolle Qualitätsvorgaben und Benchmarks für die Serviceleistungen definiert.

Wesentliches Ziel dabei war die Gestaltung eines kundenorientierten, wirtschaftlichen und vor allem leistungsfähigen Kundenservice verbunden mit einer Qualitätssteigerung. Zudem sollten die Schnittstellen reduziert und nicht zuletzt Inhouse- und externer Kundenservice künftig aus „einem Guss“ sein.

Eine fachliche und menschliche Partnerschaft

Die Wahl fiel schließlich auf den nach ISO 9001:2008 zertifizierten Passauer Dienstleister CommuniGate, der sich als Premium-Dienstleister für die gesamte Bandbreite der schriftlichen und telefonischen, vertriebs- und serviceorientierten Kundenkommunikation definiert und unter anderem für Porsche, die Sparkassen und die Stadtwerke Leipzig tätig ist sowie die Miles & More Credit Card-Kunden für die Lufthansa betreut.

Bei der badenova ist man sich sicher, mit CommuniGate den fachlich und

STATEMENT



Rolf Grus, Unternehmensbereichsleiter Kundenservice der badenova AG & Co. KG.

„Im First-Level sind die Inhouse-Call Center der badenova und der externe Dienstleister gleichwertige Partner.“



Stefanie Falkner, Kundenbetreuerin im badenova-Service Center bei CommuniGate.

IM FOKUS

Der badenova-Kundenservice

Einordnung: Inhouse-Call Center und externer Dienstleister

Anzahl der Mitarbeiter im Call Center: etwa 100

Servicezeiten: Montag bis Freitag 8 bis 18 Uhr

Kommunikationskanäle: Telefon, E-Mail, Brief, Fax, FAQ-Liste und Kontaktformular auf der Webseite, Online-Self Services

menschlich richtigen Partner gefunden zu haben. „Ein engagierter, herzlicher und kompetenter Umgang mit den Kunden zeichnet beide Unternehmen aus“, ist

Ralph Jenne, Bereichsleiter Dienstleistermanagement bei badenova, überzeugt.

In der Praxis konnten die CommuniGate-Mitarbeiter nach der Produkt- und Systemschulung durch badenova bereits nach nur anderthalb Monaten mit einem professionellen Service beginnen. Unter Einhaltung anspruchsvoller Qualitätsvorgaben, erbringen sie nun eine Vielzahl schriftlicher und telefonischer Beratungsleistungen für den Energieversorger. Damit verfügt badenova jetzt über ein zusätzliches, voll integriertes Service-Team, das die Kunden herzlich, kompetent und engagiert berät und einen prozessualen Fallabschluss im Erstkontakt gewährleistet. Entscheidend hierfür ist die regelmäßige und standortübergreifende Kommu-

nikation der Mitarbeiter bei gleichen Vorgaben und Zielen. So findet nicht nur ein häufiger Austausch am Telefon statt sondern es gibt immer wieder auch persönliche Treffen. Dadurch entsteht ein kontinuierlicher Optimierungszyklus und für die Kunden ein erstklassiges Serviceerlebnis.

Ein weiterer Vorteil: Die Kosten für den Kundendialog bleiben für badenova flexibel. Dort betont man denn auch, dass die Inhouse-Call Center der badenova und der externe Dienstleister im First-Level absolut gleichwertige Partner seien. Ideale Voraussetzungen für gemeinsame Qualitätsoffensiven.

Martin Langkau



STATEMENT



Günther Seitz, Bereichsleiter Marketing und Vertrieb der CommuniGate Kommunikationsservice GmbH.

„Unsere neue Partnerschaft mit der badenova zeigt, wie wichtig es ist, fachlich kompetent, qualitätsorientiert und individuell auf die Anforderungen des Auftraggebers zugeschnittene Leistungen anbieten zu können. Nur so lässt sich letztendlich im Sinne des Energieversorgers eine langfristige Kundenbindung erzielen. Dabei legen wir großen Wert darauf, dass sich unsere Mitarbeiter hundertprozentig mit dem Auftraggeber identifizieren.“