

Erstklassiger Service durch Automatisierung und Rund-um-die-Uhr Support



Der Energieanbieter die Energieversorgung Mittelrhein schafft einen allzeit erreichbaren Kundenservice dank Implementierung der Genesys-Lösung



Gruppe

Kunde: Energieversorgung Mittelrhein

Branche: Energieversorger

Standort: Koblenz

Nutzer: rund 170, weiterwachsend

Herausforderungen:

- Contact Center zügig in Serviceoffensive integrieren
- Manuelle Prozesse automatisieren, dabei natürliche Spracherkennung ermöglichen
- Branchenlösungen nahtlos anbinden
- Homeoffices ad hoc realisieren
- Drittanbieter sicher und leistungsstark anbinden

Die Energieversorgung Mittelrhein AG (evm) ist das größte kommunale Energie- und Dienstleistungsunternehmen aus Rheinland-Pfalz. Als Unternehmensgruppe aufgestellt, versorgt sie ihre Kunden mit Strom, Erdgas, Wärme, Trinkwasser, Telekommunikation und Lösungen, die ihren Alltag leichter machen.

Die evm plante die Kundenservice-Vorgänge zu automatisieren, als „nächsten Evolutionsschritt“, in Sachen Service-Transformation. Durch die Genesys PureConnect-Lösung können Kunden Vertragsänderungen an sieben Tagen in der Woche vollautomatisch vornehmen lassen. Die VR Voice GmbH, ein zertifizierter Genesys Partner, begleitete die erfolgreiche Durchführung des Projekts vom ersten Tag an.

Am Anfang stand die Optimierung der Telefonie

Die große Kundenbasis in einem geographisch sehr ausgedehnten Wirkungskreis führt naturgemäß auch dazu, dass das Unternehmen großen Wert auf seine Servicekanäle legt. Volumina von mehreren tausend Anrufen pro Tag sind bei der evm keine Seltenheit. „Deshalb haben wir uns in einem umfassenden Serviceprojekt gefragt, wie wir aus einer bereits bestehenden, guten Service-Lösung eine sehr gute machen können. Wir wollten sozusagen den nächsten Evolutionsschritt in Sachen Service gehen“, erläutert Frank Kretzer, Fachbereichsleiter

Privat- und Gewerbekunden bei evm. Und dieser Schritt bedeutete: „Was können wir konkret in der Telefonie optimieren?“, so Kretzer weiter.

Produkt:

- Genesys PureConnect

Lösungen

- Inbound
- Prozessautomatisierung
- Spracherkennung

Partner:

- VR Voice GmbH

„Evolutionsschritt“, diesen Begriff verwendet Fachbereichsleiter Kretzer ganz bewusst in diesem Kontext, da dieses Vorhaben nur ein erstes Teilprojekt einer langfristig angelegten Service-Reise ist, die fortlaufend Optimierungen und Änderungen beinhaltet. Das Ziel war es, den bestehenden manuellen Service in eine moderne IVR-Lösung zu transferieren, um den Anfragen der Kunden zügig und abschließend zu begegnen – und das rund um die Uhr, sieben Tage in der Woche. Bei der Wahl einer passenden Softwarelösung für das Vorhaben standen klar zwei Punkte ganz oben auf der Agenda:

„Leistungsstark muss sie sein, da wir noch viele weitere Vorhaben verwirklichen wollen. Und darüber hinaus war uns Investitionssicherheit sehr wichtig, denn wir wollen langfristig mit der Lösung wachsen“, so Frank Kretzer.

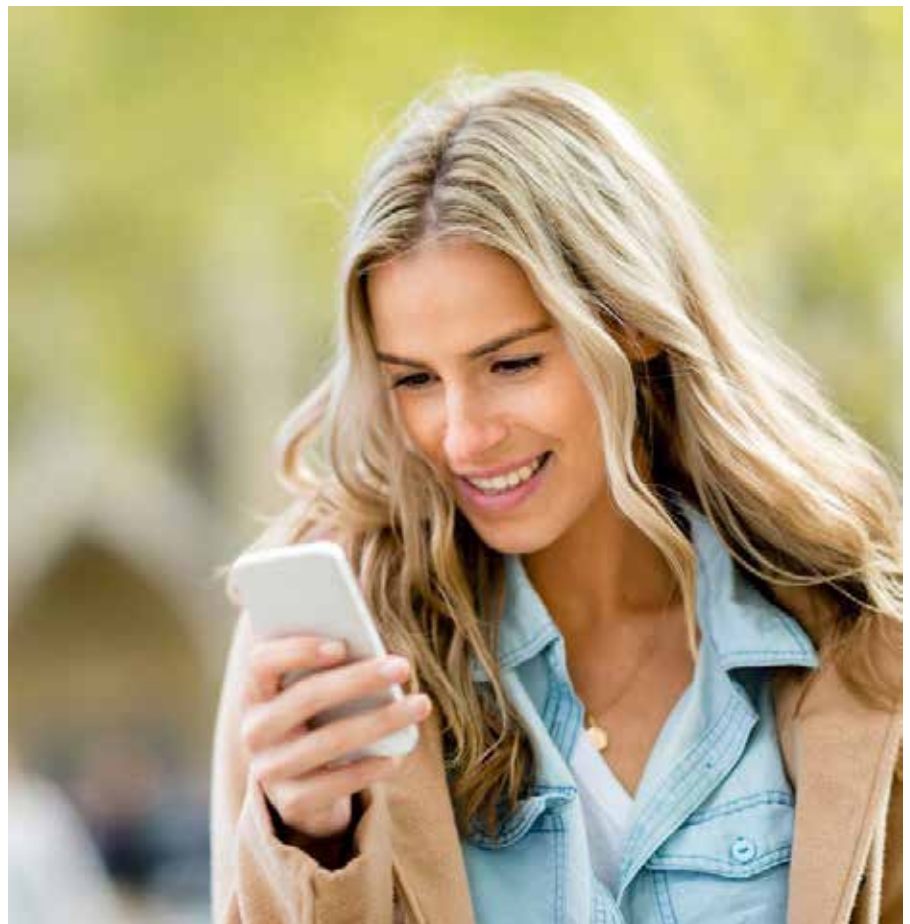
100 Service-Mitarbeiter bei der Arbeit unterstützen

Dass die Entscheidung der evm die richtige war, bestätigte sich sehr schnell. Bereits nach zwei Monaten, großen Respekt an die VR Voice, war die Software inklusive

Reporting-Funktionen installiert und vollständig einsatzbereit. Von Anfang an nutzten 100 Service-Mitarbeiter die Genesys-Lösung, die auch die gewünschten Service-Verbesserungen ermöglichte.

Da das Contact Center mit den Genesys-eigenen Tools für die natürliche Spracherkennung ausgestattet ist, können evm-Kunden ihren Zählerstand per Telefon immer dann eingeben, wenn sie es wünschen. Dazu sagen die Kunden einfach „Zählerstand“ und geben den Zählerstand anschließend auf der Tastatur oder per Sprachkommando ein. Ebenso können die Kunden ihre Abschlagszahlung auf diese Weise anpassen. „Was die Spracherkennungsrate angeht, lagen wir zu Beginn gleich bei 92 Prozent, was ein toller Wert ist“, so Kretzer.

Ein weiterer Vorteil war ebenfalls wenige Monate nach der Implementierung ersichtlich: Die Mitarbeiter im evm-Kundenservice konnten in Zeiten der Pandemie völlig mühelos aus dem Homeoffice arbeiten. „Den Tischapparat haben wir über PureConnect ganz einfach nachhause umgeleitet, der komplette Call wird dann durch das System



„Was die Spracherkennungsrate angeht, lagen wir zu Beginn gleich bei 92 Prozent, was ein toller Wert ist“

Frank Kretzer, Fachbereichsleiter Privat- und Gewerbekunden Energieversorgung Mittelrhein AG

durchgeschleust“, so Patrick Zerwas, in der evm-Gruppe verantwortlich für die Telekommunikation. „Und die Mitarbeiter haben über ein VPN einen komfortablen und zugleich sicheren Zugriff auf ihre Arbeitsumgebung“.

Ein ähnliches Prinzip wendete das Unternehmen für seinen Dienstleistungs-Partner an, der, beispielsweise am Wochenende, Anrufe übernimmt oder Überläufe abarbeitet. Auch dessen Service-Mitarbeiter werden jetzt wie interne Mitarbeiter angebunden, falls erforderlich. „Via Terminal-Clients nutzen sie die Interaction-Clients wie unsere Mitarbeiter“, so Zerwas.

Letztlich hat die Genesys PureConnect-Lösung dabei unterstützt, eine stabile Brücke zu branchenüblichen Applikationen zu bauen. LIMA ist ein sehr häufig genutztes CRM-System für Energieversorger und TINA ist die Plattform für Kunden- und Prozessmanagement bei Verteil-, Übertragungs- und Fernleitungsnetzbetreibern.

„Die Integration Genesys PureConnect in diese beiden Systeme konnte unsere eigene IT und unser Dienstleister VR Voice im engen Schulterschluss sehr schnell gewährleisten“, erläutert Patrick Zerwas.

Mittlerweile sind noch mal fast 70 Service-Mitarbeiter dazugekommen, die Genesys PureConnect als leistungsfähige Contact-Center-Lösung einsetzen, „und diese Zahl wird schon mittelfristig sicher weiterwachsen“, so Frank Kretzer. Das Unternehmen plant zudem die Services zu erweitern, die in Zukunft komplett über das Contact-Center abgebildet werden sollen. „Durch die Ablösung der alten ACD werden wir schrittweise die Genesys-Lösung erweitern und ebenfalls weitere Prozesse für unsere Kunden im vollautomatischen 24-Stunden-Service anbieten“, stellt Kretzer die nächsten konkreten Schritte der bereits jetzt sehr erfolgreichen Service-Offensive der evm vor.

Weitere Informationen zu den genannten Lösungen finden Sie hier:

www.genesys.com/de-de

ERGEBNISSE

Implementierung

in kürzester Zeit

Automatisierung

mit Speech Recognition

Die Erweiterung des Service

auf die Homeoffice-Plätze reibungslos realisiert

Klare Roadmap ermöglicht

ÜBER GENESYS

Jedes Jahr liefert Genesys® Unternehmen in über 100 Ländern mehr als 70 Milliarden Kundenerfahrungen, die im Gedächtnis bleiben. Unsere Technologie verknüpft im Zusammenspiel mit der Cloud und KI die Kundenkommunikation über Marketing, Vertrieb und Service hinweg auf jedem Kanal und verbessert gleichzeitig die Mitarbeitererfahrung. Genesys ist führend bei Experience-as-a-Service™, sodass Unternehmen jeder Größe eine echte, bedarfsgerechte Personalisierung bieten können und mit Empathie das Vertrauen und die Loyalität ihrer Kunden fördern können. Dies wird durch Genesys Cloud™ ermöglicht, eine All-in-One-Lösung und weltweit führende Contact Center-Plattform für die Public Cloud, die für schnelle Innovation, Skalierbarkeit und Flexibilität steht.

Weitere Informationen erhalten Sie unter www.genesys.com/de oder telefonisch unter +49 (0)89 451 259 0

Genesys und das Genesys-Logo sind eingetragene Marken von Genesys. Alle anderen Firmennamen und Logos sind unter Umständen Marken oder eingetragene Marken ihrer jeweiligen Inhaber. © 2020 Genesys. Alle Rechte vorbehalten.

INTERESSE GEWECKT?

VR Voice GmbH

Hauert 15

44227 Dortmund

+49 231 292979-00

karsten.rassmann@vrvoice.de

www.vrvoice.de

