

Nahtlos integriert und webbasiert – Upgrade für das Terminmanagement

Die B+K Plattform für das digitale Terminmanagement automatisiert Abläufe und digitalisiert einen wichtigen Touchpoint in der Customer Journey bei den Stadtwerken Karlsruhe Netzservice.

Die Stadtwerke Karlsruhe Netzservice GmbH hat gemeinsam mit B+K das Terminmanagement für den Turnuswechsel digitalisiert und automatisiert. Endkunden erhalten in der Besuchsankündigung des Zählermonteurs jetzt einen QR-Code und eine URL, die direkt zur digitalen Plattform für Terminvereinbarungen der Stadtwerke Karlsruhe Netzservice führt.

„Bittner+Krull hat unsere Anforderungen im Terminmanagement in ein passgenaues Produkt umgesetzt“, sagt Dorothea Kopp-Dierkes, Teamleiterin Auftragsmanagement bei der Stadtwerke Karlsruhe Netzservice GmbH, über das neue System im Terminmanagement. „Wir haben keine Lösung von der Stange bekommen, sondern ein Produkt mit den feinen Nuancen, die wir brauchen, um unser Tagesgeschäft erfolgreich zu bewältigen.“

Rund sechs Monate bis zum ersten Anschreiben

„Innerhalb von sechs Monaten haben wir mit B+K nicht nur die Anforderungen definiert und das Pflichtenheft erstellt, sondern das System auch implementiert und produktiv gesetzt“, ergänzt die Teamleiterin. Bisher mussten die Kunden für Terminverschiebungen bei den Stadtwerken Karlsruhe Netzservice anrufen oder sich schriftlich melden.

Die neuen Anschreiben enthalten sowohl die Zähler- als auch die Meldungsnummer, mit denen sich Kunden auf der Website der Stadtwerke Karlsruhe Netzservice einloggen und einen Wunschtermin auswählen können. Noch einfacher geht es mit dem QR-Code, der gescannt wird und die manuelle Eingabe ersetzt. Wer den Termin lieber telefonisch verschieben möchte, kann dies auch weiterhin tun.



Neuer Baustein auf dem Weg zur Digitalisierung

Felix Sitter, Abteilungsleiter Auftragsmanagement über den Einsatz der B+K Plattform: „Die B+K Plattform für das digitale Terminmanagement hat das Potenzial, den Arbeitsaufwand deutlich zu reduzieren. Sie ist ein einfaches Tool, um alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter bei der Bearbeitung von Terminverschiebungen zu unterstützen.“ Für die Stadtwerke Karlsruhe Netzservice sei dies ein weiterer Baustein bei der Digitalisierung der Customer Experience.

Vorteile der B+K Plattform für digitales Terminmanagement

- | Mehr Zeit: Die Kundinnen und Kunden können ihre Wunschtermine jederzeit flexibel und bequem online buchen, was die Zahl der Verschiebungen deutlich reduziert und den Mitarbeitenden mehr Zeit für andere Aufgaben verschafft.
- | Einfache Bedienung: Die intuitive Benutzeroberfläche ermöglicht auch neuen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter eine schnelle und effiziente Bearbeitung von Terminverschiebungen. Der Einsatz in verschiedenen Bereichen wie Innendienst und Service ist somit leicht umsetzbar.
- | Verbesserte Kundenorientierung: Die Plattform erweitert die Kundenbetreuung um einen digitalen Touchpoint. Die Kundinnen und Kunden sind unabhängig von Servicezeiten und können jederzeit selbstständig einen passenden Termin wählen.

Eingesetzte B+K Produkte

- | Argos.APP
- | Workforce Management



Interessieren Sie sich für unsere Produkte?

Ihr Ansprechpartner

Michael Maier: +49 171 1431042

Oder schreiben Sie uns: info@bittner-krull.de