



STADTWERKE WINSEN (LUHE): AUF DIE EFFIZIENTE TOUR

DIE STADTWERKE WINSEN (LUHE) WARTEN NICHT AUF NEUKUNDEN – SIE KOMMEN IHNEN ERFOLGREICH ENTGEGEN: MIT DEM STADTWERKE WINSEN ENERGIEMOBIL.

„Heute kann ich nur sagen, dass ich persönlich sehr froh darüber bin, dass wir mit der IVU einen Partner an unserer Seite haben, der eben auch die Experten hat, mit denen man in die Tiefe gehen kann.“

Jan Löwner, Teamleiter Kundenservice und Marktkommunikation, Stadtwerke Winsen (Luhe)

Seit Mai dieses Jahres haben die Stadtwerke Winsen (Luhe) ein Kundenakquise- bzw. Kundenbeziehungs-pflege-Instrument der besonderen Art im Einsatz: ein „Energienobil“. Der besondere Clou: der Anhänger ist viel mehr als nur ein fahrender Unterstand im Corporate Design – durch Echtzeitanbindung an das CRM-System der Stadtwerke ist er ein vollwertiges mobiles Kundenzentrum. Das Kundeninformations-cockpit KIC spielt dabei eine wichtige Rolle: es ist die ideale Grundlage für das Datenhandling, die Bearbeitung und die Organisation. Jan Löwner, Teamleiter Kundenservice und Marktkommunikation, erläutert im Interview Einzelheiten.

EXPRESS: Herr Löwner, uns würde zuerst einmal interessieren: warum ein Energienobil?

Jan Löwner: Die Stadtwerke Winsen haben in Ihrem angestammten Versorgungsgebiet 90% Marktdeckung. Wenn wir neue Kunden in einem interessanten Umfang für uns dazugewinnen wollen, haben wir eigentlich nur eine Alternative: Wir müssen unseren bisherigen Radius erweitern. Das Energienobil ist dafür hervorragend geeignet. Damit können wir in den Umlandgemeinden flexibel auftreten und poten-

zielle Neukunden direkt und persönlich ansprechen. Zusätzlich zeigen wir im eigenen Versorgungsgebiet mehr Flagge, durch Präsenz auf Stadtfesten und verkaufsoffenen Wochenenden. Insgesamt ist dies ein hervorragendes Marketinginstrument.

EXPRESS: Wenn ein Interessent oder ein Kunde zu Ihnen an den Counter in Ihrem Energienobil kommt – was können Sie dort konkret für ihn tun?

Jan Löwner: Ja, das ist wirklich der springende Punkt. Wir sind tatsächlich in der Lage, im Prinzip alle Serviceleistungen zu erbringen, die wir auch im „stationären“ Kundenzentrum abbilden können. Wir können neue Verträge abschließen, bestehende Verträge ändern, Adressänderungen managen und vieles mehr – und das alles natürlich rechtsverbindlich.

EXPRESS: Wie funktioniert das technisch?

Jan Löwner: Wir können mit unseren Laptops im Energienobil einfach per Mobilfunkverbindung bidirektional auf das Kundeninformationscockpit KIC zugreifen – via VPN-Verbindung. Rein technisch gesehen wäre

die Anbindung an Kundendaten natürlich auch ohne das KIC möglich. Aber mit KIC ist es wesentlich komfortabler und effizienter. Ich möchte mir zum Beispiel gar nicht vorstellen, welcher manuelle Nachbearbeitungsaufwand auf uns zukäme bei den Datensätzen, die wir vom Energiemobil aus bearbeiten.

Das KIC führt ja den Bearbeiter so stringent durch eine saubere Prozessabwicklung, dass eigentlich gar nichts mehr schiefgehen kann. Ein anderer Punkt ist der, dass durch das KIC die Qualität der Stammdaten wesentlich besser ist als früher. Dementsprechend tauchen bei der Bearbeitung der Daten auch weniger Fragen und Probleme auf – und so sollte es ja nach Möglichkeit auch sein, insbesondere wenn ich als Servicemitarbeiter im Energiemobil sitze und vielleicht nicht direkt Kollegen dazu holen kann.

EXPRESS: Würden Sie soweit gehen zu sagen, dass Sie das Energiemobil ohne das KIC nicht realisiert hätten?

Jan Löwner: Na, ich möchte es mal so formulieren: Ganz generell würde ich die Prozesse rund um Kundenservice und Neukundengewinnung nicht mehr ohne das KIC machen wollen. Dabei wage ich die Behauptung, dass wir das Potenzial des Systems heute noch nicht mal zu 20% nutzen. Wir haben also noch viel Luft nach oben.



Mathias Cammann und Jan Löwner

EXPRESS: Warum nutzen Sie die anderen 80% bis heute noch nicht?

Jan Löwner: Die Einführung des KIC bei uns im Hause datiert auf den August 2012. Diese Einführung erfolgte in den 3 Phasen Installation, Hinterlegen der Prozesse und Anpassen. Gerade die letzten beiden Phasen laufen aber in gewisser Weise weiter – denn in ihnen schlägt sich ja auch unsere eigene Weiterentwicklung nieder. Die IVU liefert uns das Grundmodell – und wir schauen nun, was das KIC kann und entwickeln so in intensiver Zusammenarbeit mit den Experten der IVU unser individuel-

les „StadtwerkeWinsen-KIC“ und gestalten gleichzeitig unsere Prozesslandschaft um.

EXPRESS: Wie würden Sie die Zusammenarbeit mit der IVU bewerten – gibt es Anlass zu Lob oder Tadel?

Jan Löwner: Bevor ich zu den Stadtwerken Winsen kam, habe ich in Konzernstrukturen gearbeitet. Vieles war für mich anders, neu, und ich habe auch die Zusammenarbeit mit der IVU auf Schwachstellen abgeklopft. Als ich sie gefunden hatte, hat die IVU gut reagiert. Die Probleme wurden mit Engagement behoben. Heute kann ich nur sagen, dass ich persönlich sehr froh darüber bin, dass wir mit der IVU einen Partner an unserer Seite haben, der eben auch die Experten hat, mit denen man in die Tiefe gehen kann. Ich akzeptiere generell kein „das geht nicht“ – und das muss ich bei der IVU auch nicht.

EXPRESS: Herr Löwner, vielen Dank für das Gespräch.

