



Stadtwerk365 – Kundenservice

Heben Sie sich durch besseren Kundenservice von der Konkurrenz ab



Im Dschungel zahlreicher neuer Energieversorger bleiben Kunden gerne dort, wo sie sich verstanden und gut betreut fühlen. Das Kundenservicemodul von Stadtwerk365 bietet eine Reihe von Funktionen, um sicherzustellen, dass Ihr Unternehmen Ihren Kunden die bestmögliche Kundenserviceerfahrung bieten kann.

Stadtwerk365 von ITVT ist die All-in-One-Lösung für Energieversorger.

Aufbauend auf MS Dynamics365 kann es Ihre gesamten Unternehmensprozesse effizient aufeinander abstimmen. Das Kundenservicemodul von Stadtwerk365 hilft Ihnen, durch mehr Kenntnisse Ihrer Kunden jede Erfahrung zu personalisieren und die Produktivität Ihrer Mitarbeiter zu optimieren. So gewinnen Sie treue Kunden.

Dafür brauchen Sie nicht Ihre gesamte IT-Landschaft umzustellen – die ITVT-Lösungen lassen sich einfach in Bestandssysteme wie etwa SAP implementieren. Sie erleichtern es Ihnen zu sehen, wo beim Kunden der Schuh drückt und wie man gezielt Abhilfe schaffen kann.

Automatisierte Serviceprozesse

Profitieren Sie von:

Anfragen- und Beschwerdemanagement

Alle Anfragen und Beschwerden aus allen angebundenen Quellen werden im Stadtwerk365 verarbeitet und regelbasiert zugeordnet. Der Bearbeiter wird vom System sowohl prozessual als auch wissenstechnisch unterstützt, damit eine schnellstmögliche Bearbeitung gewährleistet werden kann.

Omnichannel

Alle gängigen Kanäle der Kundenkommunikation können auch prozessual an das System angebunden werden, so dass Stadtwerk365 das zentrale Tool für den Kundenservice wird. So können Sie wichtige Erkenntnisse über Ihre Services und Kunden gewinnen und für weitere Maßnahmen nutzen.

Wissensartikel

Wissensartikel zu vielen häufig gestellten Anfragen stehen sowohl neuen Mitarbeitern als auch Kunden zur Verfügung und können so zu einer Reduzierung der Anfragen beitragen und den Frustrationsgrad bei Kunden deutlich reduzieren. Auch virtuelle Assistenten können bei der Problembehandlung helfen.

Customer Insights

Mithilfe dieser KI-Komponente können Sie die Servicequalität messbar machen. Außerdem werden Problemstellungen, die sonst zu häufigen Anfragen und Beschwerden führen können, schnell ausfindig gemacht und können somit zeitnah verbessert werden.

Mehr zu Stadtwerk365 und dem Kundenservicemodul erfahren Sie unter www.stadtwerk365.cloud

Ihre Vorteile auf einen Blick:

- Erhöhung der Kundenzufriedenheit und somit langfristige Kundenbindung
- Automatisierung von Prozessen setzt Serviceressourcen frei
- Kundenprobleme können im Ansatz erkannt und verhindert oder schnell gelöst werden