

Presseinformation

München, den 09.09.2024

Neues ORGA-MAN Add-on „taskpool & dispatching“

Effiziente Aufgabensteuerung der Kundenanliegen

In einer praxisorientierten Zusammenarbeit haben die Stadtwerke Witten und die Projekt: Unternehmensberatung GmbH das smarte und zukunftsweisende Add-on „taskpool & dispatching“ für den „kontaktracker“ entwickelt. Dieses neue Tool ermöglicht es, Kundenanliegen, die im persönlichen oder telefonischen 1st-Level-Kontakt nicht direkt gelöst werden können, digital und effizient an die nachgelagerten Ebenen (2nd und 3rd Level) weiterzuleiten. Ziel dieser Entwicklung ist es, Zeit zu sparen, Transparenz zu schaffen und sowohl den Kunden als auch dem Unternehmen spürbare Vorteile zu bieten.

Die Stadtwerke Witten haben sich entschieden, den gesamten Kundenservice zu zentralisieren, um eine einheitliche Anlaufstelle für alle Kundenanfragen zu schaffen. „Früher wurden Kundenanfragen an verschiedenen Stellen bearbeitet, sodass es keinen zentralen Ansprechpartner gab. Das war weder kundenfreundlich noch effizient“, erläutert Oliver Schloßer, Leiter Privatkunden bei den Stadtwerken Witten. Da jedoch nicht alle persönlichen oder telefonischen Anliegen im 1st-Level-Service gelöst werden können, war eine digitale Lösung notwendig, um diese effizient weiterzuleiten.

ORGA-MAN kontaktracker bereits erfolgreich integriert

Da der „ORGA-MAN kontaktracker“ (www.kontakttracker.de) in Witten bereits seit Jahren erfolgreich genutzt wird, entstand die Idee, dieses Tool um die neuen Funktionen zu erweitern. „Wir haben uns zusammengesetzt und überlegt, wie wir eine einfache, schlanke und kosteneffiziente Lösung realisieren können, die weiterhin die vertraute Benutzeroberfläche nutzt“, erklärt Stefan Biesalski, Geschäftsführer der Projekt: Unternehmensberatung GmbH. Die Branchenexperten entwickelten in kurzer Zeit das Add-on „taskpool & dispatching“, das auf dem bisherigen „kontaktracker“ und dem „taskmanagement“ basiert. Mithilfe des neuen Tools können

Kundenservicemitarbeitende Aufgaben auf Grundlage der erfassten Kundenkontakte erstellen und diese digital an das Backoffice oder andere Fachbereiche zur Bearbeitung weiterleiten. Dies kann sowohl personen- als auch gruppenbezogen erfolgen, wobei der Dispatchingprozess online und in Echtzeit erfolgt.

Transparenter Aufgabenstatus für alle Beteiligten

Sobald eine Aufgabe abgeschlossen ist, wird dies im System vermerkt, sodass der Aufgabenstatus für den Erstellenden sowie alle beteiligten Mitarbeitenden jederzeit einsehbar ist. Hierfür stehen ein individuelles Taskboard oder ein übergreifendes Taskmonitoring zur Verfügung. Falls kein zentraler Dispatcher eingesetzt werden soll, kann die Aufgabenverteilung nach dem „Pull-Prinzip“ von den Gruppenmitgliedern selbstständig übernommen werden. „Wir sind sehr zufrieden mit dieser einfachen und schlanken Lösung. Besonders schätzen wir, dass wir weiterhin in unserer gewohnten Umgebung arbeiten können, ohne uns auf neue Systeme umstellen zu müssen. Medienbrüche und ineffiziente Prozesse werden dadurch vermieden“, fasst Christian Frank, Leiter des Wittener Kundenzentrums Impuls, zusammen. Die Projekt: Unternehmensberatung GmbH plant das neue Feature zukünftig weiter auszubauen und an andere Module wie das Projektmanagement anzupassen.

Über die Projekt: Unternehmensberatung GmbH

Die Projekt: Unternehmensberatung GmbH (www.projektdp.de) ist seit über 14 Jahren im Markt der Energie- und Wasserwirtschaft tätig und fokussiert sich auf die Beratung von KMU. Zu den Schwerpunkten zählen die Organisationsentwicklung, die digitale Transformation sowie die projekthafte Umsetzungsbegleitung. Ergänzt wird das Leistungsspektrum durch einen prozessorientierten Ansatz, der speziell auf die Bedürfnisse von Energieversorgern zugeschnitten ist und durch passgenaue Change-Management-Maßnahmen unterstützt wird. Teil des Portfolios ist auch der digitale Organisationsmanager „ORGA-MAN“ (www.orga-man.de), eine modulare Cloudlösung, die Stadtwerke und KMU der Versorgungswirtschaft bei der Prozessorganisation, dem Projekt- und Wissensmanagement sowie dem Kundenkontaktmanagement unterstützt (www.kontakttracker.de).

PROJEKT:



ORGA-MAN®
DER DIGITALE ORGANISATIONS-MANAGER

Weitere Informationen:

Projekt: Unternehmensberatung GmbH

Stefan Biesalski (GF)

Landwehrstraße 61, 80336 München

Tel: 089 4111 23 406

info@projektdp.de

www.projektdp.de