

Feedback per Rückruf

Die Stadtwerke Düsseldorf setzen auf ein kontinuierliches Messen der Kundenzufriedenheit.



Um zu überprüfen, ob die Vorgaben für die Güte des Kundenservice im Call Center umgesetzt werden, ist es nötig, ein regelmäßiges Feedback zu bekommen. Für die Stadtwerke Düsseldorf (SwD) ist dabei zum einen der regelmäßige *TeleTalk*-Hotlinetest von Energieversorgern eine Messgröße. Zum anderen führt das Unternehmen seit mehreren Jahren Kundenzufriedenheitsbefragungen durch. Die gewonnenen Erkenntnisse dienen der weiteren Verbesserung des Kundenkontaktmanagements. 2005 hat SwD zum ersten Mal gemeinsam mit der Unternehmensberatung Imug ein so genanntes Zufriedenheits-Tracking bei Kunden durchgeführt. Im Zentrum stehen dabei Kunden, die kurz vorher Kontakt zum SwD-Customer Care Center hatten.

Das ist Zufriedenheits-Tracking

Diese Maßnahme hat zum Ziel, ein kontinuierliches Instrumentarium zur Zufriedenheitsmessung aufzubauen, das auch für steuerungsorientierte Kennzahlensysteme eines Qualitätsmanagements die relevanten und zuverlässigen Daten liefert.

Jeweils ein bis zwei Wochen nach ihrem Kontakt zu den Stadtwerken Düsseldorf wurden Kunden hinsichtlich ihrer Kontaktwahrnehmungen und Zufriedenheiten mit den Stadtwerken befragt. Um eine solche Befragung zu gewährleisten, hat das Unternehmen jeweils am Ende einer Woche die Namen und Telefonnummern der Anrufer dieser Woche an die Unternehmensberatung geliefert. Dort haben Mitarbeiter eine Stichprobe von 50 Kunden angerufen und nach deren Zufriedenheit mit dem Service im Customer Care Center befragt.

Dieses Verfahren bietet verschiedene Vorteile: Kunden werden zeitnah nach einem Kontakt mit ihrem Versorger zur Zufriedenheit befragt. Die kurze Zeitspanne ermöglicht eine ehrliche Bewertung. Das Tracking bietet zudem nicht nur Momentaufnahmen wie die normale, punktuelle Befragung, vielmehr wird die Arbeit im Call Center kontinuierlich beurteilt. Das erleichtert das unmittelbare Controlling. Darüber hinaus bietet diese Maßnahme die Chance, konkrete Probleme von Kunden noch zu beheben, etwa indem ein unzufriedener Kunde von einem SwD-Mitarbeiter zurückgerufen wird.

Das laufende Monitoring und Reporting der Kundenbeurteilungen hat den Stadtwerken Düsseldorf wichtige Hinweise geliefert, wo der Kundenservice verbessert werden kann. Zentrale Gründe dafür, dass Kunden sich an das Unternehmen wenden, sind An-, Um- und Abmeldungen, Fragen zur Abrechnung und zum Abschlagsbetrag, Infos zum Zahlungsweg und Informationen zu Preisen und Tarifen. Für die Bearbeitung dieser Kundenanliegen erhält das Customer Care Center von den Kunden, die diesen Service genutzt haben, eine gute Beurteilung.

Abgefragt wurden verschiedene Aspekte der Kundenbetreuung: Von der Erreichbarkeit und Freundlichkeit der Mitarbeiter sowie deren Fachwissen über die Bereitschaft der Mitarbeiter, sich um die Kundenanliegen zu kümmern bis hin zur Qualität der Antworten, zur Schnelligkeit der Bearbeitung, dem Verhalten der Mitarbeiter, dem Bemühen um indivi-

duelle Problemlösungen, dem Gesprächsergebnis und der Verständlichkeit der Aussagen.

Die Kunden konnten diese Themen auf einer Schulnotenskala von 1 (= sehr zufrieden) bis 5 (= sehr unzufrieden) bewerten. Zur Ergebnisdarstellung hat Imug so genannte Kundenzufriedenheitsindizes (KZI) verwendet, die eine Abstufung der Kundenzufriedenheit von 0 bis 100 ermöglichen. Diese KZI stellen eine Umrechnung des Ergebnis Mittelwerts dar.

Lob gibt es vor allem für die Freundlichkeit der Mitarbeiter, für ihr Verhalten und ihre Kümmerbereitschaft. Hier liegen die Kundenzufriedenheitsindizes über 80 Punkten. Kritik erregt vor allem die Erreichbarkeit des Call Centers. Vor allem monieren einige Kunden, dass sie zum Teil in einer Warteschleife landen, bevor ihr Anliegen bearbeitet wird.

Die ersten Erkenntnisse hat das Unternehmen bereits umgesetzt. Das Zufriedenheits-Tracking als Instrument der Kundenbefragung wurde dauerhaft implementiert. Die Kunden werden seit einigen Wochen direkt nach dem Gespräch zu drei Themen automatisiert befragt. Täglich bewerten rund 600 Kunden Wartezeit, Freundlichkeit des jeweiligen Mitarbeiters und fallabschließende Bearbeitung.

► **ULRIKE NIEDERGESÄSS,
GUIDO WOLF**



► Ulrike Niedergesäss ist Partnerin der Imug-Beratungsgesellschaft. Guido Wolf leitet das Customer Care Center der Stadtwerke Düsseldorf.

E-Mail: niedergesass@imug.de
gwolf@swd-ig.de