



Netzbetreiber und Consulting vereint –
VSE NET und comdialog seit über 15 Jahren auf Wachstumskurs

Kommunikationslösungen für den Kundenkontakt

E.ON hat sie, RWE, SÜWAG, MVV und NEW ebenfalls, VSE sowieso, viele Stadtwerke bundesweit, das Deutsche Rote Kreuz, die Deutsche Krebshilfe, das Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen und Jugend, die Oberfinanzdirektion, Dienstleister für Kreditkartenabrechnung, ja sogar Bundesparteien denken darüber nach... die Kommunikationslösungen für den Kundenkontakt von VSE NET und comdialog.

wie Corona-Pandemie und explodierender Energiepreise zunehmend an Bedeutung gewinnt. Denn nie war der Bedarf an Informationen bei Kunden und Bürgern größer als derzeit.

Am Anfang war die Idee

Angefangen hat alles im Herbst 2006 mit der Gründung der comdialog GmbH in Mainz-Kastel. Die beiden Macher Patrik Lange und Lutz Uebelgünn hatten eine Geschäftsidee für Mehrwert-Telefonie in Deutschland und waren auf der Suche nach einem bundesweit eher unbekanntem Netzbetreiber, der bereit war, beim Thema höherwertige Sprachdienste, sogenannte Mehrwertdienste, neue Wege einzuschlagen. Der damals noch junge Carrier VSE

Seit 15 Jahren geben die beiden Partner im Bereich intelligenter Sprachmehrwertdienste den Ton an, bringen mit ihrer Erfahrung und ihrem Know-how immer mehr Intelligenz in die Telefonie und managen Tausende von Kundenkontakten quasi in Echtzeit jeden Tag. Ob Festnetz, Mobilfunk, per Mail, SMS, Fax oder per Chat, VSE NET und comdialog bieten alle Kommunikationskanäle auf ihren technischen Plattformen für ihre Kunden. Ein Markt, der insbesondere in Krisenzeiten

NET aus Saarbrücken passte ideal ins Konzept der comdialog und bot optimale Voraussetzungen in Bezug auf ein eigenes Telefonnetz sowie dem Energieversorger VSE aus dem RWE-Konzern im Rücken. Ganz nach dem Motto „Intelligente Cloud-dienste für den In- und Outbound direkt im eigenen Telefonnetz“ sollte sich dieses Konzept deutschlandweit auszahlen und zu einer echten Erfolgsgeschichte werden.

Heute über 500 aktive Kunden

Als erster großer Kunde trat ein großer Energieversorger aus Frankfurt auf den Plan. Sukzessive folgten weitere Energieunternehmen aus allen Ecken der Republik und vertrauten im Kundenservicebereich auf die Technik der VSE NET. Während comdialog intelligente Lösungen für das bundesweite Routing von Anrufen im Netz entwickelte, stellte VSE NET ihr techni-



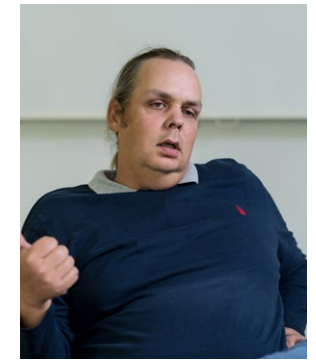
Patrik Lange, Geschäftsführer und Gesellschafter, Vertrieb und Marketing, Partnermanagement



Lutz Uebelgünn, Gesellschafter, Leitung Consulting und Technik



Marc Polyga, Leitung Projektmanagement



Daniel Dittert, Leitung 1st- und 2nd-Level Kundenservice

sches Know-how samt Hardware für den Betrieb zur Verfügung. Beide Unternehmen designen weitere Services und bauen diese entsprechend den Bedürfnissen und Anforderungen der Kunden aus. Das ließ nicht nur in der Energiewirtschaft aufhören, sondern zunehmend auch in Unternehmen und Institutionen, die deutschlandweite Service-Hotlines rund um die Uhr betreiben.

Heute managen VSE NET und comdialog über 70.000 Anrufe am Tag im Telefonnetz der VSE NET. Mehr als 500 aktive Kunden zählen die beiden Partner bei über 6.000 geschalteten Servicenummern. „Im Alltag unserer Großkunden bildet unser Kundenservice eine tägliche Unterstützung in den Themen Administration der Plattform, Intraday-Steuerung, Statistik und Prozessberatung“, betont Daniel Dittert, der den 1st und 2nd Level im Kundenservice seit über 10 Jahren verantwortet. Um die Vielzahl der eingehenden Anrufe so zu steuern, dass die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in den Service Centern nicht überlastet werden, setzt comdialog auf eine intelligente Steuerung. Eingehende Anrufe, sogenannte Inbound-Gespräche, werden über die ACD-Software (Automatic Call Distribution) mittels Routingregeln direkt an freie Mitarbeiter im Service Center standortunabhängig geführt. Bei Anrufspitzen können vorgeschaltete Ansagen oder Möglichkeiten eines automatischen Rückrufs für zusätzliche Entlastung sorgen. Gleiches gilt auch für eine Verlagerung in andere Kommunikationskanäle. So können zum Beispiel Zählerstände oder die Änderung von Abschlagszahlungen bei Strom, Wasser, Gas und Wärme auch über sogenannte Self-Services rund um die Uhr übermittelt werden. Der Self-Service erfolgt dabei per Stimme inklusive Plausibilisierung und Verifizierung.

« Wir sind ein wichtiger Taktgeber auf dem Markt intelligenter Sprachmehrwertdienste und das wollen wir mit VSE NET auch bleiben. »

Patrik Lange, Geschäftsführer comdialog GmbH

Die Liste der Beispiele ist lang. Ziel ist es, Standard-Kundenprozesse über andere Kontaktkanäle oder Self-Services abzuwickeln, um für die Kunden einerseits die sogenannte „Customer-Experience“ und für die Mitarbeiter die „Employee-Experience“ zu steigern. „Schließlich bietet unsere intelligente Technik im Telefonnetz alle Möglichkeiten. Der Schlüssel liegt in der Standardisierung und Automatisierung, um die Vielzahl von Anfragen über verschiedene Kontaktkanäle, insbesondere die Telefonie, zu managen“, so Marc Polyga, der sich bei comdialog vorrangig um die Umsetzung komplexer Projekte kümmert.

Starke Auswahl

Eine echte Stärke und USP von VSE NET und comdialog bietet der Einsatz dreier verschiedener redundanter Plattformen in den Rechenzentren SAAR1 und Geislautern der VSE NET. „Wir betreiben zum einen die eigens entwickelte Omnichannel-Contact Plattform KAIROS sowie Systeme zwei weiterer Technikpartner, um die jeweiligen Stärken der drei Plattformen je nach individueller Kundenanforderung optimal einzusetzen“, betont Lutz Uebelgünn. „Zudem sind wir einzigartig in der Lage, plattformübergreifend spezielle Systemlösungen unseren Kunden bereitzustellen“.

Wo geht die Reise hin im Kundenservice? Die noch vor ein paar Jahren vertretene These der so genannten „No Call“-

Strategie hat sich in der Praxis als nicht haltbar erwiesen. Keine „No Call“, sondern eine „No Call 2 Agent“-Strategie ist das Ziel aller Lösungen im Kundenkontakt. Nie zuvor griffen die Menschen öfter zum Telefon als heute. „Und das dürfte sich trotz aller digitalen Möglichkeiten auch in Zukunft nicht ändern“, erklärt Patrik Lange und ergänzt „Kontaktkanäle wie die Sozialen Medien, die Chatbots oder „KI“ sind präsent, modern und hipp, decken jedoch nur 5 bis 10% des Kundenkontaktes ab“. Die Hausaufgabe bei der Optimierung des Kundenkontaktes liegt weiterhin in den Kanälen Telefonie und E-Mail. Menschen rufen an, weil es schnell gehen muss, weil sie sofort eine Antwort haben wollen und weil irgendetwas nicht funktioniert und sie dazu Informationen benötigen.

Den intelligenten Sprachmehrwertdiensten in den deutschen Rechenzentren der VSE NET und comdialog gehört die Zukunft. Ein spannendes Wachstumsfeld, das auch Wettbewerber aus dem Ausland liebend gern bedienen wollen, wobei hier der Datenschutz nicht aus den Augen verloren werden darf.

Weitere Infos:
www.comdialog.com
VSE NET, Geschäftsbereich Sprachmehrwertdienste
Service-Line für Fragen und Beratung:
0681-607 5084 (Mo.-Fr. 8-18 Uhr),
service@vsenet.de
Ansprechpartner:
Patrik Lange, pl@comdialog.com
Lutz Uebelgünn, lu@comdialog.com