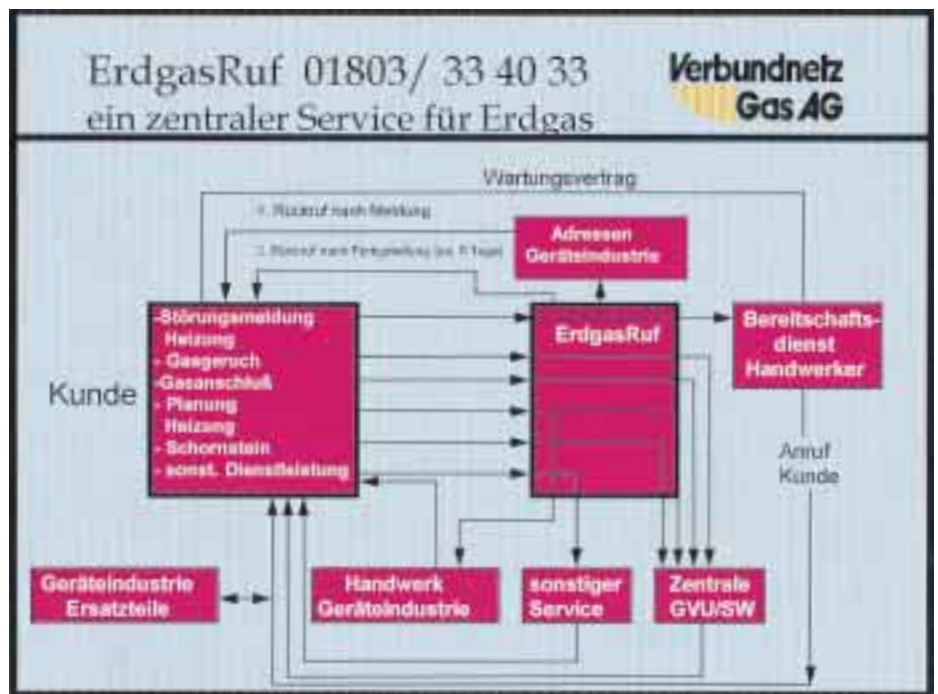


Call-Center der Verbundnetz Gas Leipzig

# Zentraler Kundendienst für Endabnehmer

Manfred Scheibe\*  
Prof. Klaus Kurth\*\*

In Leipzig ist ein zentraler Service für Endkunden und Marktpartner ins Leben gerufen worden. Er trägt die Bezeichnung „ErdgasRuf“ und ist rund um die Uhr erreichbar. Was verbirgt sich dahinter und welche Aufgaben nimmt dieses moderne Call-Center wahr?



Verknüpfungen zwischen Kunden und Dienstleistungen über den Erdgasruf

Auf Initiative und unter der Obhut der Verbundnetz Gas mit Sitz in Leipzig entstand im vergangenen Jahr der zentrale Service für Endkunden mit der Bezeichnung „Erdgasruf“. Er ist eine Gemeinschaftsaktion der Gaswirtschaft, des Handwerks und der Gasgeräteindustrie und rund um die Uhr an 365 Tagen im Jahr zu erreichen. Partner des Kunden im Call-Center sind gut ausgebildete Ingenieure der Versorgungstechnik, Haustechnik bzw. der Technischen Gebäudeausrüstung, die speziell auf ihre Tätigkeit vorbereitet wurden. Dieser Kundendienst ist ausschließlich vermittelnd und beratend tätig. Grundanliegen ist es, Ansprechpartner für alle Fragen rund um Gas und Gasanlage zu sein. Deshalb kann sich auch jeder Kunde an den Erdgasruf wenden, um sich schnell, fachgerecht, zuverlässig und angemessen helfen zu lassen.

## Grundanliegen der Kunden

Die hauptsächlichsten Fragen der Kunden lassen sich in folgende „Grundanliegen“ einordnen:

- Gasanlage defekt
  - Gasanfrage
  - Gasgeruch
  - Gasausfall
  - Unternehmen nachweisen
  - Allgemeine Anfragen rund um Gas und Gasanlage
  - Anfragen zu gesetzlichen Bestimmungen, Vorschriften, Technischen Regeln
  - Anfragen zu Tarifen und Gasabrechnungen
  - Anfragen zu Anschlußmöglichkeiten und -kosten
  - Anfragen zu Förderprogrammen
  - Anfragen zu modernen Energietechniken.
- Je nach Anliegen des Kunden reagiert der Erdgasruf, um schnell Hilfe zu organisieren oder zufriedenstellende Auskunft zu erteilen.

## Vermittler von Dienstleistern

Bei seiner Vermittlungstätigkeit greift der Service auf Dienstleister zurück. Wesentliche Dienstleistergruppen sind:

- das Fachhandwerk im Falle zu behebender Störungen, auszuführender Reparaturen, Erweiterungen oder neu zu errichtender Gasanlagen. Hierzu zählen Heizungs- und Lüftungsbauer, Gas- und Wasserinstallateure, Schornsteinbauer und Betriebe für die Sanierung von Schornsteinen. Bedeutsam für diese zu vermittelnden Unternehmen ist deren Profil, Leistungsvermögen und die Reaktionszeit (z. B. auch außerhalb der werktäglichen Arbeitszeit)
- die Bezirksschornsteinfegermeister im Falle der Beurteilung von Lüftungs- und abgastechnischen Fragen von Gasanlagen
- Ingenieurbüros auf dem Gebiet Sanitärtechnik, Heizung, Lüftung und Schornsteintechnik im Falle von Planungsarbeiten für größere Neuanlagen

\* Dipl.-Ing. Manfred Scheibe, Direktor Kundendienst, Verbundnetz Gas AG Leipzig

\*\* Prof. Dr. Klaus Kurth, Ingenieurbüro-Prof. Klaus Kurth GmbH Freital



Das Call-Center steht den Kunden mit acht Mitarbeitern rund um die Uhr und das ganze Jahr über zur Verfügung

- Territoriale Gasversorger und Stadtwerke im Falle von Gasanschlüssen, Gastarifen, Anschlußgebühren und Gasgeruchsmeldungen
- die Gasgerätehersteller im Falle der Behebung von Störungen und der Ausführung von Reparaturen im Garantiezeitraum der Produkte sowie als Folgeleister des Handwerks.

Daraus ist zu erkennen, daß der Erdgasruf im Rahmen seiner vermittelnden Tätigkeit



Die „Geburt“ des Erdgasrufes ist im wesentlichen auf Projektleiter Prof. Klaus Kurth, Direktor Manfred Scheibe und den Leiter des Centers Jörg Hermann (v.l.) zurückzuführen

die Kunden mit den Unternehmen zusammenbringt, die für sein Anliegen zuständig sind. Dabei werden grundsätzlich bisher bestehende Dienstleister in Anspruch genommen. Die Servicestelle selbst ersetzt keinen Dienstleister oder setzt eigene Kapazitäten für die Arbeit vor Ort ein.

### Beispiel Heizungsausfall

Ein Kunde stellt sonntagsmorgens fest, daß sein Heizungskessel nicht mehr „brennt“ und es gelingt ihm auch nicht, den Kessel selbst wieder in Gang zu setzen. Wendet er sich an das Callcenter, wird ihm wie folgt geholfen: Nach Aufnahme der Kundendaten, des Gerätetyps, der Problembeschreibung und der Dringlichkeit wird dem Kunden mitgeteilt, daß ein geeigneter Dienstleister sein Problem lösen wird. Daraufhin sucht Erdgasruf aus der zutreffenden Dienstleistergruppe den territorial nahegelegenen und für das Fabrikat geeigneten Fachhandwerker aus (im Garantiefall den

Kundendienst des Herstellers), setzt sich mit diesem per Telefon in Verbindung und bietet um Übernahme des Falles. Übernimmt dieser Dienstleister den Fall, setzt der sich mit dem Kunden in Verbindung und vereinbart Art und Weise sowie Konditionen der Behebung des Mangels. Parallel zur telefonischen Fallübernahme erhält der Dienstleister per Fax das Gesprächsprotokoll des Kunden mit dem Callcenter. Dieses erwartet vom Dienstleister eine Vollzugsmeldung, um den Vorgang abzuschließen. Der Vertrag kommt immer zwischen Dienstleister und Kunde zustande.

### Informationen . . .

. . . zum Thema Erdgas und Service-Zentrum sind jederzeit erhältlich bei: ErdgasRuf, Braunstr.7, 04347 Leipzig, Hotline (0 18 03) 33 40 33, Fax (03 41) 4 43 18 13.

Das Callcenter, unter der Leitung von Dipl.-Ing. Jörg Hermann, steht mit derzeit acht Mitarbeitern rund um die Uhr zur Verfügung.

Lehnt der zuerst angesprochene Dienstleister die Übernahme des Falles ab, wählt Erdgasruf den nächst geeigneten aus zehn auf dem Bildschirm angezeigten aus.

### Beispiel Gasgeruch

Ein Kunde stellt Gasgeruch fest und wendet sich mit dieser Feststellung an den Erdgasruf. In diesem Falle erfolgt die unmittelbare Information des zuständigen Gasstörungsdienstes des territorialen Gasversorgers oder Stadtwerkes. Mit den Gasstörungsdiensten vor Ort sind kurzfristige Rückrufe bis zum Abschluß des Vorganges vereinbart.

Die Inanspruchnahme der Servicestelle ist für den Kunden kostenlos (außer den anteiligen Telefongebühren). Selbstverständlich kann sich der Kunde im ersten Beispiel direkt an seinen Handwerker wenden, soweit er ihn hat oder kennt



Die Auswertung der ersten zwei Monate zeigt, daß mit ca. 500 Anfragen der Service von den Kunden angenommen wird

oder erreicht. Und Gasgeruch sollte er zweckmäßigerweise direkt dem territorial zuständigen Gasstörungsdienst melden, soweit er dessen Telefonnummer verfügbar hat.

### Berater

Kunden und Marktpartner haben viele Fragen rund um das Erdgas und die Gasanlagen. Hier setzt die Beratungstätigkeit des Erdgasrufes ein. Qualifizierte Mitarbeiter geben mit Unterstützung von Wissensdatenbanken Auskunft in angemessener Weise, vermitteln oder verweisen auf Energieberatungsstellen und bieten das Zusenden einschlägigen Informationsmaterials an.

### Von der Idee bis zur Verwirklichung

Die Idee für den Erdgasruf entstand aus dem Studium der Kundenbedürfnisse. Ein Kunde erwartet heute vor und nach dem Kauf eines Produktes oder einer Anlage die Si-

cherheit, daß er schnell einen zuverlässigen Ansprechpartner findet, der sich seiner Probleme damit annimmt und diese zu seiner Zufriedenheit löst. Dieses Ziel verfolgt das Callcenter. Um seiner Aufgaben gerecht zu werden, bedarf es einiger Voraussetzungen. So müssen einerseits die für die Lösung der Kundenwünsche notwendigen Dienstleister dem Erdgasruf verfügbar sein. Andererseits müssen diese gewillt sein, in dem System mitzuwirken.

Deshalb bezeichnen die Initiatoren das Vorhaben auch als Gemeinschaftsaktion Gaswirtschaft – Handwerk – Geräteindustrie. Dies galt es zu organisieren, denn die Interessenlage ist in diesem Zusammenspiel nicht von vornherein einheitlich. Die Verbundnetz Gas organisierte deshalb diese Dienstleistung in einem 1. Schritt nur für ein begrenztes Versorgungsgebiet in Sachsen. Hierbei handelt es sich um ein Gebiet mit ca. 180 000 Gaskunden. Das Einrichten des Services wurde von Anfang an von den beteiligten Dienstleistern im Rahmen eines „Projektteam Zentralservice Erdgas“ be-

gleitet. Hinter dem Erdgasruf stehen der Fachverband SHK Sachsen, die im Territorium tätigen territorialen Gasversorger, der Landesinnungsverband der Bezirksschornsteinfeger Sachsen und die bedeutendsten Gerätehersteller.

Mit den Vertreterorganisationen dieser Dienstleistungsgruppen wurden zwischenzeitlich Vereinbarungen abgeschlossen, die das gemeinsame Anliegen der Dienstleistung zum Ausdruck bringen. Durch vielfältige Aktivitäten vor dem Starttermin stehen ausreichend vermittelbare Dienstleister in allen Gruppen und zu allen Zeiten zur Verfügung. Von der Idee bis zum Start am 1. Dezember 1997 benötigten die Initiatoren lediglich knapp acht Monate. Dies hat seinen Grund sowohl im geübten Tempo der Erdgasumstellung als auch im unbürokratischen Handeln der Beteiligten.

Erdgasruf ist eine neue Dienstleistung für den Kunden, die in dieser Form zunehmend in anderen Teilen Deutschlands in vielen Bereichen im Interesse der Kunden eingesetzt wird. Dieser Service steht seit dem 1. Dezember 1997 den Kunden im Startgebiet zur Verfügung und wird auch angenommen, wie die Ergebnisse der ersten zwei Monate zeigen. In dieser Zeit erfolgten rund 500 Auskünfte, Hilfeleistungen und Beratungen bzw. wurden diese ermittelt. Die Tätigkeit von Erdgasruf wird schrittweise bis zum September 1998 auf das Gebiet aller Neuen Bundesländer erweitert. Bereits ab der 8. Kalenderwoche 1998 kann jeder Kunde im Bundesland Sachsen den Service in Anspruch nehmen. □