

Case Study

1,1 Mio. Anfragen: Stadtwerke Düsseldorf optimiert Kundenservice



Auf einen Blick

Die Organisation

Stadtwerke Düsseldorf AG
<https://www.swd-ag.de/>

Branche

Versorgungsunternehmen

Kennzahlen

- Ca. 600.000 Kund:innen in Düsseldorf und Region
- Über 1,1 Mio. Kundenanliegen pro Jahr

USU-Lösung

USU Knowledge Management 7.4

Die Herausforderung

Die bestehenden Wissens-Prozesse und die Dokumentenablage konnten die steigenden Anforderungen an aktuelle, qualitativ hochwertige und bedarfsgerechte Service-Informationen nicht mehr erfüllen. Im Rahmen einer technischen Umstellung von Oracle auf SQL-Server sollte die Wissensdatenbank „Düsselpedia“ auf Basis von USU-Technologie auf die neueste Version migriert werden. Parallel dazu galt es, die Wissensdokumente zu aktualisieren, neu zu strukturieren sowie rollenbasiert und prozessorientiert bereitzustellen. Dazu sollte auch eine ergonomische, benutzerfreundliche Oberfläche beitragen.

Die Lösung

Im Mittelpunkt der ersten Projektphase stand die Analyse der Anwendungsfälle und deren optimale Systemseitige Unterstützung. Auf dieser Grundlage wurden die Inhalte, Dokumententypen und Workflows angepasst und die Migration auf die neue Version erfolgte. Parallel entstand das neue System auf SQL-Basis, das nach dem erfolgreichen Datenimport, Tests und Schulungen im Juli 2024 live ging.

Das Ergebnis

Die Serviceteams der Stadtwerke Düsseldorf konnte mit Hilfe der USU-Experten die Redaktions- und Nutzungsprozesse praxisnah verschlanken. Die neue Version der Wissensdatenbank mit klar strukturierten aktuellen Wissensdokumenten sowie verbesserten Funktionen, z.B. für Suche oder Nachrichten, erlaubt einen raschen Zugriff auf die vielfältigen Inhalte für die verschiedenen Service-Gesellschaften der Stadtwerke.



Quelle: Abb: Kraftwerk Lausward, Block „Fortuna“
<https://www.swd-ag.de/ueber-uns/presse/>

Wissensdatenbank Düsseldorfia “reloaded”

Die Stadtwerke Düsseldorf bieten als bedeutender regionaler Energieversorger vielfältige Dienstleistungen in den Bereichen Strom, Erdgas, Wasser und Wärme an. Über 600.000 Menschen in Düsseldorf und Umgebung profitieren von einem breitgefächerten Produkt- und Service-Portfolio. Gut eine Million Anfragen zu unterschiedlichsten Themen erreichen die Stadtwerker:innen pro Jahr. Dabei bedient das mehr als 100-köpfige Service-Team nicht nur die Stadtwerke, sondern auch die Netzgesellschaft sowie die Awista, die sich um die Anliegen rund um die Abfallwirtschaft kümmert. Eine Herausforderung dabei ist das „Unbundling“, weil es tiefgreifende Veränderungen in der Art und Weise erfordert, wie Services strukturiert, bepreist, verkauft und erbracht werden. Dies muss auch systemseitig über die Wissensdatenbank als zentrale Informationsquelle berücksichtigt werden, z.B. durch rollenbasierte Sichten. In den letzten Jahren war diese Dokumentenablage, intern „Düsseldorfia“ genannt, nicht mehr an die

„Zusammen mit unserem Technologie-Partner USU konnten wir die Art und Weise, wie komplexes Service-Wissen für die praktischen Anwendungsfälle der Stadtwerke aufbereitet, verarbeitet und entlang der Prozesse bereitgestellt wird, sukzessive optimieren.

Bernd Witzke, Stadtwerke Düsseldorf.

sich ändernden Prozesse und Strukturen angepasst worden. Zu viele Workflows, Dokumententypen, Kategorien etc. verhinderten zunehmend eine effiziente Service-Arbeit. Auch ergonomisch und funktional gab es Verbesserungsbedarf, z.B. bei der Suchfunktion sowie der Dokumenten-Gestaltung. Und so nutzten die Verantwortlichen ein IT-Projekt, nämlich die Umstellung der Systeme von Oracle auf SQL-Server, um die Service-Prozesse und die Wissensdatenbank zu aktualisieren und zu erweitern. Mit der Migration auf die neueste Version von USU Knowledge Management sollte künftig auch die Grundlage für die Einbindung des Wissens in andere Systeme geschaffen werden.

Service-Wissen in die Praxisabläufe integrieren

In der ersten Phase konzentrierte sich das Projektteam darauf, die praktischen Anwendungsfälle, die Prozesse und Dokumente zu analysieren, zu bewerten, zu priorisieren und daraus die notwendigen Maßnahmen abzuleiten. Das Ziel war klar – die Service-Inhalte und die Service-Abläufe zu synchronisieren und konsequent am Praxisnutzen auszurichten. Im weiteren Verlauf wurden Inhalte und Struktur von hunderten Wissensdokumenten sukzessive aktualisiert und so überarbeitet, dass sie aus der Perspektive der Service-Mitarbeitenden den bestmöglichen Nutzen bringen. Zusammen mit der Migration auf die neue Wissensdatenbank-Version erfolgte auch die Anpassung der Benutzeroberfläche, deren Struktur nicht nur separate Sichten pro Gesellschaft, sondern auch den ergonomischen schnellen Zugriff auf die jeweils relevanten Inhalte bot. Damit zusammenhängend wurde auch die Suchfunktion verbessert – z.B. durch eine prominent dargestellte

Eingabemaske und die Möglichkeit, neben Dokumenten auch kontextbezogen in den Inhalten der Webseiten zu suchen. Für die technisch herausfordernde Umstellung auf Microsoft SQL-Server wurden z.B. neue Indices aufgebaut und die Verlinkungen zwischen Dokumenten neu erstellt. Eine große Rolle spielte die aktive Kommunikation und Schulung mit Redakteuren und den vielen System-Nutzern, die zur hohen Akzeptanz entscheidend beitrug.

Gelebtes Wissensmanagement im Service

Mit der neuen „Düsselpedia“ haben die Stadtwerke Düsseldorf die Art, wie Servicewissen aufbereitet, transferiert und für die aktive Kundenkommunikation genutzt wird, deutlich verbessert. Typische Fragestellungen zu Zählerwechsel, Abrechnungen etc. werden ebenso rasch beantwortet wie spezifische Fragen zum hydraulischen Abgleich bei Heizungsanlagen etc. Wichtige Funktionen wie z.B. Nachrichtenhinweise und deren Status oder Änderungshinweise relevanter Dokumente unterstützen das Service-Team praxisnah. Positive Effekte erwarten die Verantwortlichen auch bei der systemgestützten Fortbildung bestehender bzw. dem Onboarding neuer Service-Agenten.

Lassen Sie uns gemeinsam Ihre individuelle Erfolgsgeschichte schreiben

Wenn Sie mehr darüber erfahren möchten, wie wir auch Ihr Unternehmen unterstützen können, freue ich mich darauf, Ihre Fragen in einem persönlichen Gespräch zu beantworten.



Anke Kanwischer
USU Community Developer
Knowledge Management

Jetzt Termin vereinbaren