

ZfK+ Daten statt Bauchgefühl: Wie die Stadtwerke Witten ihren Kundenservice deutlich verbesserten

Einfache Lösung, große Wirkung: Die Stadtwerke Witten haben ihren Kundenservice mithilfe eines digitalen Analyse- und Tickettools optimiert.

22.07.2025



Freuen sich über die erfolgreiche Zusammenarbeit: Stefan Biesalski, Geschäftsführer der Projekt-Unternehmensberatung (links) und Christian Frank, Gruppenleiter im Kundenbüro der Stadtwerke Witten (rechts).

Bild: © Stadtwerke Witten

Von *Stephanie Gust*

"Wir wollten ein System, das man in der Praxis auch wirklich nutzt. Dabei ging es uns um ein Werkzeug, das unsere tägliche Arbeit erleichtert und unseren Kunden hilft. Genau das haben wir jetzt", sagt Christian Frank, Gruppenleiter im Kundenbüro der Stadtwerke Witten. Der Kommunalversorger hat dabei das Analyse-Tool "kontakttracker" der Projekt:Unternehmensberatung im Einsatz. Inzwischen haben die Stadtwerke die Lösung mit dem branchenspezifischen Beratungsbüro weiterentwickelt und an ihre Bedürfnisse angepasst.

Ausgangssituation: Zettel, E-Mails und Belastungsspitzen

Zuvor gab es bei den Stadtwerken oftmals keine strukturierte Erfassung von Kundenanliegen. Vieles lief auf Zuruf, per E-Mail oder wurde handschriftlich notiert. "Das war immer Bauchgefühl – wir konnten nicht sagen, wie viele Kunden uns zu welchem Thema kontaktieren", erinnert sich Frank zurück. Auch die interne Weiterleitung von Anfragen war eher unstrukturiert. Anliegen, die nicht im Kundenbüro geklärt werden konnten, wurden handschriftlich oder per Mail an andere Abteilungen weitergegeben – ohne Fristen, Monitoring oder strukturierte Rückmeldung. Darüber hinaus war es kaum möglich, Entwicklungen über längere Zeiträume zu vergleichen oder systematisch auszuwerten.

"Wir hatten keine belastbaren Zahlen über Spitzenzeiten oder Anfragen pro Tag. Entscheidungen basierten auf subjektiven Eindrücken", so Frank. Eine gezielte Einsatzplanung des Personals war nur schwer möglich.

Klare Daten statt Bauchgefühl

Das änderte sich mit der digitalen Erfassung von Anliegen. Egal ob telefonisch oder persönlich: Jedes Kundenanliegen dokumentieren die Stadtwerke Witten heute qualitativ und quantitativ. Die Erfassung erfolgt nicht kundenspezifisch, sondern allgemein. Themenhäufigkeiten und Spitzenzeiten lassen sich nun erstmals konkret nachvollziehen. "Wir wissen heute genau, wie viele Kunden sich pro Tag mit welchen Fragen an uns wenden. Das hilft uns enorm, Schwerpunkte zu setzen und überflüssige Prozesse abzubauen", so Frank.

Ein Beispiel ist die Barzahlung. Sie wurde früher angeboten, verursachte aber viel Verwaltungsaufwand und wurde kaum genutzt. "Wir haben erkannt, dass der Nutzen in keinem Verhältnis zum Aufwand steht. Also haben wir die Barzahlung abgeschafft", berichtet Frank.

Zeiterfassung bringt Planungssicherheit

Neben der reinen Erfassung von Anliegen wurde das Tool Schritt für Schritt erweitert. Als nächste Funktion kam eine Zeitangabe dazu: Jeder Vorgang kann mit einer geschätzten Bearbeitungsdauer versehen werden. Das gibt Einblicke in die tatsächliche Prozessdauer und zeigt auf, wo Abläufe zu lang oder ineffizient sind. Vor allem aber hilft die Kombination aus Anzahl und Dauer bei der Kapazitätsplanung. Frank erklärt: "Menge mal Zeit ergibt eine ungefähre Vorstellung vom Personalbedarf. So können wir viel besser planen – vor allem in Hochphasen wie bei Preisänderungen oder Jahresendabrechnungen."

Die Folge: Die telefonische Erreichbarkeit liegt nun stabil bei über 90 Prozent im Jahresschnitt. "Früher waren wir da deutlich anfälliger. Jetzt wissen wir, wie wir unsere Kräfte gezielt einsetzen müssen – und wann. Zudem konnten wir die Öffnungszeiten an die tatsächliche Nachfrage anpassen", sagt Frank.

Anliegen erfassen, weiterleiten, verfolgen

Ein weiterer Baustein ist die Ticket- beziehungsweise Taskfunktion. Anliegen, die im Kundenbüro nicht abschließend bearbeitet werden können, lassen sich direkt aus dem "kontaktracker" an den zuständigen Fachbereich weiterleiten – samt Frist, Priorität und vollständiger Beschreibung. Das ersetzt umständliche Mailweiterleitungen oder Telefonnotizen. Auch Rückmeldungen an den Kunden werden so verlässlich sichergestellt und dokumentiert.

Jüngste Erweiterung ist das Beschwerdemanagement. Beschwerden lassen sich separat kategorisieren und gezielt nachverfolgen. Frank betont: "Wenn ein Kunde sich beschwert, ist er meist schon frustriert. Deswegen muss seine Beschwerde zeitnah und kompetent abgearbeitet werden. Heute haben wir klare Abläufe mit Rückmeldefristen, Monitoring und Eskalationsstufen. Die jüngste Softwareerweiterung unterstützt uns dabei."

Pragmatisch und akzeptiert

Für die technische Umsetzung und Weiterentwicklung arbeitet Frank eng mit Stefan Biesalski, Geschäftsführer der Projekt- Unternehmensberatung, zusammen. Die Lösung wurde bewusst einfach gehalten, um schnell einsetzbar zu sein und hohe Akzeptanz bei den Mitarbeitenden zu finden. "Ein Anliegen kann in fünf bis zehn Sekunden erfasst werden. Das macht im Alltag den Unterschied. Niemand will sich durch komplizierte Masken klicken, nur um einen Kunden- oder Interessentenkontakt zu dokumentieren", sagt Biesalski. Statt eines klassischen CRM-Systems habe man bewusst ein leichtes Werkzeug in Form einer Webapplikation entwickelt, welches auf der gesammelten Beratungsexpertise basiert.

Dass der Ansatz funktioniert, zeigt nicht nur die interne Rückmeldung der Wittener Kolleginnen und Kollegen. Auch Kunden bemerken die positiven Veränderungen, die das Team des Kundenbüros umgesetzt haben. Die Google-Bewertung stieg deutlich auf 4,7. "Viele Kunden reagieren positiv auf die zentrale Annahme und schnellere Erledigung ihrer Anliegen. Beschwerden oder Anfragen werden heute zentral koordiniert und kontrolliert, sodass wir alles jederzeit im Blick haben", sagt Frank.

Mehr Zufriedenheit bei den Mitarbeitern

Auch die Mitarbeitenden der Stadtwerke Witten haben den "kontaktracker" gut angenommen. Zwar gab es zunächst vereinzelt Skepsis, wie Frank schildert: "Die erste Reaktion war: Warum muss ich jetzt hier einen Kontakt erfassen? Das habe ich 20 Jahre lang nicht gemacht. Werde ich jetzt kontrolliert?" Doch die Akzeptanz stieg schnell, weil der Nutzen im Alltag unmittelbar spürbar wurde.

"Unsere Kollegen und Kolleginnen haben gemerkt: Das hilft uns wirklich und ist kein Kontrollwerkzeug. Es bringt Struktur in unseren Arbeitsalltag und ermöglicht gezieltere Planung", so Frank. Der Sinn des Tools wird durchgehend erkannt und anerkannt – auch, weil sich Prozesse dadurch messbar verbesserten. Er betont: "Je einfacher wir es unseren Mitarbeitenden machen, desto einfacher ist es auch für die Kundinnen und Kunden."

Schnelle Lösungen für eine schnelle Zeit

Für die Stadtwerke Witten war der "kontaktracker" das richtige Tool: "Wir leben in einer Zeit des Wandels. Da braucht es einfache, schnelle Lösungen. Wir haben keine Zeit, jahrelang auf Systeme zu warten, die jede Eventualität und jeden Wunsch abdecken", sagt Frank. Stattdessen gehe es darum, mit praxistauglichen Werkzeugen sofort handlungsfähig zu werden.