

managed by



## Presseinformation

München, den 25.01.2022

Task Tracking zur digitalen Informationsweitergabe von Kundenanliegen mit ORGA-MAN/kontakttracker

### **Kundenanliegen nie wieder vergessen**

**Die Vertriebs-/Kundenserviceverantwortlichen bei Versorgern beklagen häufig, dass intern weitergeleitete Kunden- oder Interessentenanliegen verloren gehen oder es zu lange dauert, bis sie bearbeitet werden. Dies führt vielfach auf der Verbraucherseite zu Unzufriedenheit sowie zu deutlichen Prozessineffizienzen im gesamten Unternehmen. Mit dem Modul „aufgabenmanagement“ können die Nutzer des leistungsstarken ORGA-MAN „kontakttrackers“ ihr Tool jetzt zu einem smarten Task-Tracking-System weiterentwickeln und behalten so die im Zuge des Kontaktes entstandenen Aufgaben sowie deren Bearbeitungsstand jederzeit online im Blick. Gerade jetzt im Rahmen der Jahresverbrauchsabrechnung ein wichtiges Thema, da zu dieser Zeit sehr viele Kundenkontakte zu verzeichnen sind. In diesem Zusammenhang entstehen immer wieder Aufgaben und Anfragen, wie z.B. Beschwerden, Reklamationen oder Energieberatungen, die nicht sofort zu erledigen sind und im Nachgang bearbeitet oder intern weitergegeben werden müssen. Genau an dieser Stelle, spielt das Task-Tracking-System seine Stärken voll aus. Interessierte finden ausführliche Informationen unter [www.kontakttracker.de](http://www.kontakttracker.de).**

„Über Rückmeldungen unserer Anwender haben wir erfahren, dass Kundenwünsche und -anliegen, die von einem Kundenservice-mitarbeitenden nicht direkt bearbeitet werden können, häufig an Kollegen:innen weitergegeben werden, ohne dazu ein Feedback hinsichtlich der Erledigung zu erhalten“ sagt Stefan Biesalski, Geschäftsführer der Projekt:Unternehmensberatung GmbH. „Genau das haben wir zum Anlass genommen, um unseren „kontakttracker“ intelligent zu erweitern und mit unserem „aufgabenmanagement“ zu kombinieren, sodass daraus ein cleveres Task-Tracking-System entsteht“ führt Stefan Biesalski weiter aus.

Mit dem „kontakttracker“ können Kundenservice-mitarbeitende digital und schnell Kontakte erfassen, um auf dieser Basis z.B. Kundenverhalten, Produkt- und Leistungsangebot oder mögliche Prozessanpassungen im Nachgang analysieren zu können. Darüber hinaus ergeben sich Im Zuge von Kunden- oder Interessentenkontakten oft

managed by

**PROJEKT:**



Aufgaben, die zum Teil später, durch andere Personen oder Unternehmenseinheiten bearbeitet werden müssen, wie z.B. Beschwerden. In diesem Sinne greifen die delegierenden Mitarbeitenden oftmals zum Notizzettel, zur E-Mail oder zum Telefon, um die entsprechenden Arbeiten zu notieren und zu übergeben. Das Problem dabei: In vielen Fällen erhält derjenige, der die Aufgabe delegiert hat, keine Rückmeldung zum Status Quo der Bearbeitung. Im ungünstigsten Fall wird die Aufgabe überhaupt nicht erledigt, weil sie schlichtweg vergessen wird. Das wiederum führt zu Unzufriedenheit auf der Kunden- oder Interessentenseite, da das Anliegen vielleicht gar nicht bearbeitet wurde.

Nutzer des „kontakttrackers“ können nun unter Zuhilfenahme des „aufgabenmanagements“ direkt aus dem erfassten Kontakt eine Aufgabe generieren und diese mit allen relevanten Kontaktinformationen sich selbst, einer einzelnen Person oder an ein Teampostfach weiterleiten. Das System erzeugt beim verantwortlichen Anwender eine systemseitige Aufgabe und schickt parallel eine E-Mail an die zur Aufgabenerledigung in Frage kommenden Personen oder ausgewählten E-Mailadressen. Der Delegierende behält so die Aufgabe und den Status jederzeit im Blick, bis diese durch den Empfänger als erledigt gekennzeichnet wurde. Der Einfachheit halber kann die Statusbearbeitung der Aufgabe direkt aus der E-Mail heraus erfolgen. Will man die Information einfach nur weitergeben, besteht auch die Möglichkeit der automatischen Erledigung direkt nach Aufgabenversand. Für die reine Statusbearbeitung ist nicht mal ein direkter ORGA-MAN Zugang über die Applikation notwendig. Somit benötigt auch nicht jeder Mitarbeitende einen lizenzierten Account, sodass die Task-Tracking-Lösung kostengünstig und schnell zu realisieren ist. „Mit unserem neuen Task-Tracking-System können wir die Zufriedenheit sowohl auf der Seite der Mitarbeitenden als auch auf der Kunden- oder Interessentenseite deutlich steigern. Die Informationsweitergabe erfolgt komplett digital. So steigern wir die Arbeitseffizienz im Kundenservice und der gesamten Organisation deutlich“ resümiert Stefan Biesalski. Überzeugt von der Lösung sind auch die Stadtwerke Witten, die den „kontakttracker“ seit gut zwei Monaten produktiv einsetzen. „Wir haben ein Tool gesucht, mit dem wir schnell und einfach Transparenz in das Kundenverhalten bringen können und was auf gute Akzeptanz bei den Mitarbeitern stößt“ führt Oliver Schloßer, Abteilungsleiter Privatkunden der Stw. Witten, aus. „Das haben wir in dem „kontakttracker“ gefunden. Zudem versprechen wir uns durch den Einsatz des Aufgabenmanagements eine Entlastung im Kundenservice und eine bessere Bearbeitung von kundeninduzierten Aufgabenstellungen in der gesamten Organisation“.

managed by

**PROJEKT:**



**ORGA-MAN**<sup>®</sup>  
DER DIGITALE ORGANISATIONS-MANAGER



Bild: Stefan Biesalski, Geschäftsführer der Projekt:Unternehmensberatung GmbH  
(Quelle: Projekt: Unternehmensberatung GmbH)

## Aufgabenmanagement

---

### Aufgabe aus Kontakterfassung - 23.01.2022 20:01

Beschreibung: Bitte rufen Sie dringend den Bürgermeister zurück  
Status: Offen  
Kontaktdaten: Hr. Bürgermeister  
12345 11223344  
Priorität: Mittel  
Start: 23.01.2022  
Ende: 23.01.2022  
Ersteller: Biermann, Stefan



Bild: Aufgabenbearbeitung/-rückmeldung direkt per E-Mail (Quelle: Projekt: Unternehmensberatung GmbH)

managed by



## **Über die Projekt: Unternehmensberatung GmbH**

Die Projekt: Unternehmensberatung GmbH ([www.projektdp.de](http://www.projektdp.de)) ist seit über 12 Jahren auf dem Markt der Energie- und Wasserwirtschaft aktiv und fokussiert sich schwerpunktmäßig auf KMU. Die Beratungsschwerpunkte liegen in der Organisationsentwicklung, der digitalen Transformation und der projekthaften Umsetzungsbegleitung. Flankiert werden diese Geschäftsfelder von einem prozessorientierten Ansatz, der speziell auf Energieversorger zugeschnitten ist und von passgenauen Change-Management Maßnahmen ergänzt wird. Zum Portfolio der Projekt: Unternehmensberatung GmbH gehört auch der digitale Organisationsmanager „ORGA-MAN“ ([www.orga-man.de](http://www.orga-man.de)). Die als Cloudlösung angebotene modulare Software unterstützt Stadtwerke und KMU der Versorgungswirtschaft bei der Prozessorganisation, dem Projekt-, dem Vertrags- und dem Kundenkontaktmanagement ([www.kontakttracker.de](http://www.kontakttracker.de)).

## **Weitere Informationen:**

### **Projekt: Unternehmensberatung GmbH**

#### **Stefan Biesalski (GF)**

Landwehrstraße 61, 80336 München

Tel: 089 4111 23 406

[info@projektdp.de](mailto:info@projektdp.de)

[www.projektdp.de](http://www.projektdp.de)

#### **Pressekontakt:**

Kranich Plus

Jörn Kranich M.A.

Helene-Weber-Allee 2

80637 München

Tel: 089 18923034

[kranich@kranich-plus.de](mailto:kranich@kranich-plus.de)

[www.kranich-plus.de](http://www.kranich-plus.de)