

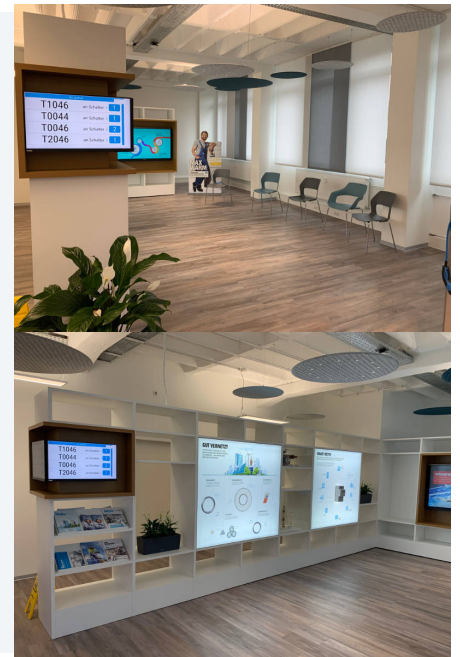
Über die SWP: Zahlen, Daten Fakten

Die Stadtwerke Pforzheim (SWP) versorgen seit über 125 Jahren Pforzheim und den Enzkreis zuverlässig mit Energie. Mit 465 Mitarbeitenden und einem breiten Portfolio von Strom, Gas, Wärme und Wasser bis hin zu E-Mobilität und Telekommunikation erwirtschaftete das Unternehmen 2018 rund 366,7 Mio. Euro Umsatz und engagiert sich stark für Sport, Kultur und Bildung in der Region.



Marcus Ewald Abteilungsleiter/ Kundenservice/ Vertriebservices

“Bei SWP steht der Service an erster Stelle. Wir wollten diesen Servicegedanken in das Wartezimmer übertragen und den Aufenthalt für unsere Kunden so angenehm wie möglich machen und dann kam Corona. Wir brauchten jetzt mehr denn je eine Lösung für unsere Kunden. Bei uns können die Kunden zukünftig sogar Termine für eine persönliche Videoberatung über die cleverQ Plattform buchen. cleverQ war die passende Gesamtlösung für uns.“



Die Herausforderung

Die Stadtwerke Pforzheim tragen als Energieversorger eine hohe Verantwortung für eine lebenswichtige Infrastruktur. Die beratungsintensiven Dienstleistungen erfordern oft individuelle Betreuung, was viel Zeit bindet und Wartezeiten verursacht. Daher ist ein effizientes Termin- und Wartemanagement entscheidend für den Serviceerfolg.

Die Lösung

- Online-Terminmanagement und digitales Aufrufsystem im Einsatz
- Reservierung möglich via Ticketdruck vor Ort oder über die kostenlose cleverQ-App
- Terminkunden buchen bequem über eine Web-Seite oder App und werden automatisch in die Warteschlange eingereiht
- Zentrale Steuerung aller Kundenanfragen – egal ob Termin oder spontane Vorsprache
- Warteschlangen bleiben stets aktuell und dynamisch
- Automatische Neubelegung von frei gewordenen Terminen in Echtzeit
- Volle Kontrolle und einfache Verwaltung über eine zentrale Plattform

Mehr infos auf
unserer Webseite

