

Vom Besetztton zum Bot



Stadtwerke Hamm erfinden den Kundenservice neu mit babelforce

Die Stadtwerke Hamm wollten den Kundenservice für ihre vielen kommunalen Dienstleistungen – von Energie bis Verkehr – erneuern und haben ihr einfaches Telefonsystem durch intelligente Automatisierung, Transparenz und Kontrolle ersetzt.

Herausforderung: veraltete Tools, verärgerte Kunden

Keine Anrufweiterleitung, Transparenz oder Automatisierung: Das alte System ärgerte die Mitarbeiter und die Kunden. Zu Stoßzeiten hörten die Kunden nur den Besetztton. Die Mitarbeiter konnten nicht verfolgen, warum die Leute anriefen, wer anrief und wie viele in der Leitung warteten. Die Serviceteams tappten im Dunkeln.



[Ganze Kundenstory lesen](#)



Die Lösung: Eine moderne Plattform für die Erwartungen von heute

Mit der Hilfe von babelforce ist den Stadtwerken Hamm der Wechsel ins digitale Zeitalter gelungen. Ein Sprachbot erfasst die Anliegen der Kunden, die Arbeitsabläufe wurden flexibel – ein transparenter, kundenorientierter Service ohne technische Engpässe.

- ☒ **Erfassung der Kundenanliegen per Sprachbot**
- ☒ **Automatische Abläufe für häufige Anliegen**
- ☒ **100 % Transparenz für Mitarbeiter und Vorgesetzte**
- ☒ **Mehr Umsatz durch bessere Interaktion**

„Je mehr wir automatisieren können, desto besser. Babelforce liefert uns die Daten, die wir brauchen, und die Freiheit, danach zu handeln.“

Julie Pradler, Beraterin für digitale Plattformen

Ergebnisse: Smarter Service, bessere Beziehungen

Mit babelforce haben die Stadtwerke Hamm ihr Anrufaufkommen reduziert, die Erreichbarkeit verbessert und ihren Mitarbeitern die Daten gegeben, die ihnen gefehlt hatten. Und die Kunden genießen den schnelleren, moderneren Service.



Bessere Reaktion der Kunden



Mehr Umsatz durch verbesserte Interaktion



Weniger Anrufe dank Automatisierung



Mitarbeitergeführte Innovation durch No-Code-Tools

Nun haben die Stadtwerke Hamm eine Plattform, die ihren Auftrag erfüllt: fortschrittlich, serviceorientiert und ausbaufähig.