

Zeichen der Zeit erkannt

Stadtwerke Düsseldorf
arbeiten mit mrs



Seit mehr als 130 Jahren liefern die Stadtwerke Düsseldorf Energie für die NRW-Landeshauptstadt und deren Umland. Mit Blick auf die Liberalisierung des Energiemarktes hat sich das Unternehmen schon vor Jahren vom klassischen Querverbundunternehmen zum dynamischen Infrastrukturdienstleister entwickelt. Heute gehören die Stadtwerke zu den leistungsstärksten Energieversorgungs-Unternehmen im Rheinland und haben die Weichen ganz klar auf Wachstum gestellt.



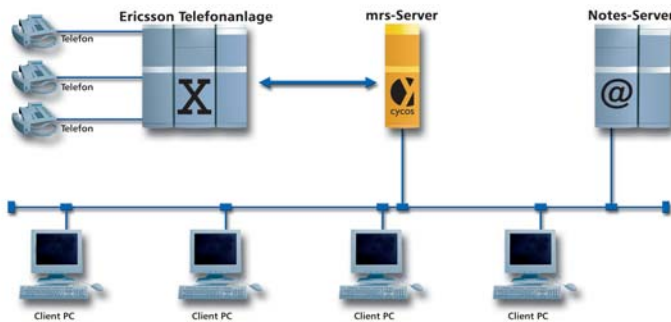
Ihre Zeit ist uns kostbar: Das ist einer der Grundpfeiler der Unternehmensphilosophie der Stadtwerke. Getreu diesem Leitsatz erledigt der Dienstleister alle Fragen rund um das Thema Energie schnell und kompetent. Da ist es eine Selbstverständlichkeit, dass das Unternehmen auch mit der eigenen Zeit so effizient wie möglich umgeht. Und weil einfache und lückenlose Kommunikationswege einen entscheidenden Beitrag dazu leisten können, setzen die Stadtwerke auf eine mrs Lösung von Cycos.

Seit mehreren Jahren ist ein mrs Server für das Versenden und Empfangen von Fax- und SMS-Nachrichten zuständig und stellt gleichzeitig die Signalisierung und Abfrage von Sprachnachrichten sicher. Dies alles geschieht mit Hilfe der bereits im Unternehmen eingeführten Lotus Notes Oberfläche über die auch die E-Mails bearbeitet werden.

Das spart nicht nur viel Zeit und senkt die Ausgaben für die Anschaffung von Verbrauchsmaterialien nachhaltig, sondern auch die Kosten für den Versand der Nachrichten. Denn die mrs Lösung bietet zugleich ein intelligentes Faxmanagement und verschickt die Nachrichten immer möglichst gebührensparend. Das gilt auch für SMS-Nachrichten, die direkt in Lotus Notes geschrieben und anschließend über den mrs Server verschickt werden können. Da sowohl Fax- als auch SMS-Nachrichten in elektronischer Form im mrs System vorliegen, ist die Speicherung und Archivierung der Daten und die Zuordnung zu einzelnen Prozessen problemlos möglich. Damit überzeugt mrs auch in Sachen Datensicherheit.

one solution for all communications

Schlüssel zu mehr Effizienz:
Die mrs Lösung bei den Stadtwerken Düsseldorf



Fazit: "Mit mrs von Cycos konnte unternehmensweit eine einheitliche Kommunikationsplattform realisiert werden, die zur Steigerung der Produktivität und Kosteneffizienz beiträgt. Das System lief von Anfang an stabil und wir sind absolut zufrieden damit", resümiert Manfred Helten, Gruppenleiter für Telekommunikation und Funk bei den Stadtwerken Düsseldorf.

Weiteres Highlight der Cycos Lösung ist der Ausbau zu einer IVR-Lösung (Interactive Voice Response). Zum einen kann damit jedem Mitarbeiter optional ein persönlicher virtueller Anrufbeantworter eingerichtet werden. Zum anderen wird darüber eine telefonische Umfrage zur Kundenzufriedenheit durchgeführt. Darüber hinaus bietet das IVR-System den Stadtwerken die Option, Kunden ihre Dienstleistungen im Sprachdialog anzubieten. Das heißt konkret: Ob Auskünfte, Bestellungen oder sonstige Anfragen - Anrufer könnten beliebige Informationen über Telefon abfragen und Mitteilungen hinterlassen. Dadurch wäre eine ständige Erreichbarkeit des Unternehmens sichergestellt. Das entlastet die Mitarbeiter und ermöglicht zugleich eine Optimierung des Kundenservice.

Cycos AG • Headquarter
Joseph-von-Fraunhofer-Str. 7
52477 Alsdorf / Germany
Tel. +49-(0)2404 - 901-0
Fax +49-(0)2404 - 901-100
www.cycos.de
sales@cycos.de

Cycos France SAS
41, rue de l'Alma
92400 Courbevoie / France
Tel./Fax +33-(0)146 - 35 28 00

Cycos AG • SAP Competence Center
Otto-Hahn-Str. 1c
69190 Walldorf / Germany
Tel. +49-(0)6227 - 605-605
Fax +49-(0)6227 - 605-610

Cycos AG
Wilhelm-Haas-Str. 6
70771 Leinfelden-Echterdingen
Germany
Tel. +49-(0)711 - 3060-0
Fax +49-(0)711 - 3060-140

© 2005 Cycos AG - Stand Februar 2005
mrs ist eingetragenes Warenzeichen der Cycos AG.
Alle erwähnten Produktnamen sind eingetragene
Warenzeichen der erwähnten Hersteller.
Änderungen und Irrtümer vorbehalten.

 **CYCOS**
www.cycos.de