Mehr Flexibilität für Kunden

Digitales Sprachdialogsystem Klara soll Kundenservice bei der Stichtagsablesung der Wasserzähler für den VVGG entlasten / Erreichbarkeit auch unabhängig von Geschäftszeiten

"Wir machen es Ihnen einfach!" Unter diesem Motto startet Veolia im Auftrag des Versorgungsverbandes Grimma-Geithain (VVGG) in die jährliche Stichtagsablesung der Wasserzähler. Am 6. November erhalten die ersten von 23 700 Anschlussnehmern im Verbandsgebiet die schriftliche Aufforderung zur Ablesung ihres Wasserzählerstandes für das Jahr 2026. Bis zum 27. November werden dann alle Kunden des VVGG schriftlich informiert, bevor Anfang 2027 die Jahresverbrauchsabrechnungen verschickt werden.

In diesem Jahr sollen die Daten vor allem digital und mit Unterstützung eines neuen KI-gestützten Sprachdialogsystems, das auf den Namen Klara getauft wurde, erfasst werden. "Die Digitalisierung kann unseren Mitarbeitern im Kundenservice Freiräume verschaffen und immer wiederkehrende Tätigkeiten, wie zum Beispiel die Erfassung von Zählerständen, durch einen automatisierten Prozess zeitsparend organisieren", erklärt Kristin Köckeritz, Leiterin Kundenservice bei Veolia.

Das System kann bis zu acht Anrufe gleichzeitig entgegennehmen und ist unabhängig von Geschäftszeiten und Wochentagen rund um die Uhr unter der Rufnummer 03437 74936-34 zu erreichen. Das verschaffe den Anrufern maximale Flexibilität. Sie müssten für die Übermittlung ihres Zählerstandes lediglich ihre Kundennummer sowie die letzten vier Ziffern ihrer Zählernummer - beides zu finden auf der Ableseaufforderung - bereithalten und Klaras Anweisungen folgen.

Eine weitere komfortable Option ist der personalisierte QR-Code, der ebenfalls auf der Ableseaufforderung zu finden ist. Alle kundenrelevanten Daten sind in diesem Code bereits hinterlegt: einfach scannen, Zählerstand eintragen und absenden.

Über das Online-Formular auf der Internetseite service.veolia.de können die VVGG-Kunden ihren Zählerstand ebenfalls übermitteln. Hier müssen allerdings - im Gegensatz zum personalisierten QR-Code - zusätzlich noch die Kundenstammdaten eingetragen werden.

Wer nach wie vor den analogen Weg bevorzugt, kann auch die Rückseite der Ableseaufforderung ausfüllen und das Schreiben auf dem Postweg zurücksenden.

Die digitalen Übermittlungswege, betont Kristin Köckeritz, würden nicht nur Zeit einsparen, sondern auch die Fehlerquote minimieren. Deshalb wirbt die Kundenservice-Leiterin bei Veolia auch besonders für Klara und den personalisierten QR-Code.

Alle Informationen und das Online-Formular gibt es unter:
service.veolia.de/service/zaehlerstand-melden/