

➤ BACKOFFICE ENSO

Über 400.000 Kundenanliegen im Jahr

Turbulent, aufregend, spannend – so war es, so ist es und so geht es weiter. Nach dem neuen gemeinsamen WIR im Kundenservice Backoffice mit einigen räumlichen und organisatorischen Veränderungen verspricht auch die Zukunft bei DRECOUNT spannend und aufregend zu werden. Heute stellt sich KBE – das Backoffice ENSO – vor:

Wir sind eine Gruppe aus dem gemeinsamen Kundenservice Backoffice, und wir kümmern uns um die Kundenanliegen der ENSO, der Stadtwerke Elbtal (SWE) und Stadtwerke Zittau (SWZ). Wir bearbeiten An- und Abmeldungen, Eigentümerwechsel- und Verwalterwechsel sowie Postrückläufer. Außerdem pflegen wir Stammdaten, Tarife und Boni, erstellen und korrigieren Rechnungen, beantworten schriftliche Kundenanliegen, E-Mails und Anliegen aus dem Directservice. Des Weiteren bearbeiten wir Zählerbewegungen, kümmern uns um die Workflowbearbeitung und erstellen oder ändern Briefe für die Kundenkommunikation.

So kommt eine ganze Menge zusammen. In Zahlen ausgedrückt waren das für die ENSO im Jahr 2016 rund 330.000 Anliegen von Privat- und Kleingewerbekun-

den. Bei SWE waren es circa 45.000 und für SWZ rund 35.000 Kundenanliegen, die bewältigt wurden. Diese Aufgaben verteilen sich auf knapp 40 Mitarbeiter/innen. Davon sind vier und ein Azubi für die Kundenanliegen der SWE verantwortlich und drei betreuen die SWZ.

Wir arbeiten in dieser Konstellation erst seit 1. Oktober 2015 zusammen, als das ENSO-Team und die Mitarbeiter/innen, die sich um die Stadtwerke kümmern, in einer Gruppe zusammengeführt wurden. Wir waren auf beiden Seiten überrascht, wie unterschiedlich die Arbeitsweisen und Abläufe für eigentlich gleiche Aufgaben teilweise waren. Im Unterschied zur ENSO gibt es einige Besonderheiten für die beiden Stadtwerke. Die Zusammenführung war für alle eine Herausforderung und Umstellung. Inzwischen gehört das Tagesgeschäft der Stadtwerke mit zu unserem Alltag – einige Prozesse sind bereits harmonisiert.

Gut besuchte Kundenbüros in Radebeul und Coswig

Für das Team SWE sind die drei „alten Hasen“ Katrin Wölk, Manuela Wagner und Thomas Maresch im Einsatz. Seit 1. Ja-

nuar 2016 wechselte dann als „Neuling“ Janine Schaale von der ENSO zu SWE. Diese vier werden häufig durch einen Auszubildenden unterstützt.

Eine Besonderheit der Stadtwerke Elbtal sind die beiden Kundenbüros in Radebeul und Coswig. Dort kommt ein breiteres Spektrum an Fragen und Anliegen auf uns zu als unsere „üblichen“ Aufgaben. Die persönliche Beratung wird von den Kunden sehr gut angenommen – im letzten Jahr begrüßten wir rund 2.800 Kunden in beiden Kundenbüros.

Für das Team SWZ sind Monika Rupprecht, Livia Dietze und Marcel Kunze im Einsatz. Zusätzlich zu allen Anliegen rund um Strom und Gas kommen hier noch Trinkwasser und Abwasser dazu. Persönliche Ansprechpartner für die Anliegen der Kunden im Kundenbüro in Zittau sind unsere Kollegen vom Forderungsmanagement (FMA): Elke Stamm, Jutta Bergmann und Ingo Reitingen.

Um die telefonische Kundenbetreuung beider Stadtwerke kümmern sich 13 Mitarbeiter von SNS. Diese haben im vorigen Jahr rund 15.800 Anrufe für SWE und etwa 7.700 für SWZ angenommen.

EISMIG-Zielgerade fordert noch einmal viel Kraft

Wie viele andere Bereiche auch, beschäftigt uns weiterhin das Projekt EISMIG. Langsam biegen wir hier auf die Zielgerade ein. Es ist noch einiges zu tun, wir testen und bereiten vieles vor, damit uns im Sommer ein möglichst reibungsloser Umstieg auf das neue System gelingt. Wie bereits im vergangenen Jahr beim ersten Teil des Projektes kommen Übergangs- und Stillstandszeiten auf uns zu.

Zurückblickend auf die erste Phase des Projektes im vergangenen Jahr haben viele Mitarbeiter Sorgen, wie wir die Stillstandszeit „überstehen“ und die zu erwartenden zahlreichen Nacharbeiten schaffen werden. Hier werden wir wieder alle gemeinsam – die Erfahrungen vom Vorjahr beachtend – anpacken und uns den Aufgaben stellen. Langweilig wird es nie. Wir schauen gespannt und erwartungsvoll, was die Zukunft für uns bereithält.

Janine Schaale und Thomas Maresch



Um die Anliegen der Stadtwerke kümmern sich (v.l.n.r.) Livia Dietze, Kathleen Nestroy, Janine Schaale, Katrin Wölk, Thomas Maresch, Manuela Wagner (sitzend), Marcel Kunze, Martin Gräner – nicht im Foto: Monika Rupprecht.