

Service Center Dienstleistungen

Wer Sie gewählt hat, der darf nicht enttäuscht werden.

Drei Hauptfaktoren entscheiden über den Erfolg einer telefonischen und schriftlichen Kundenbetreuung:

- Erstklassige fachspezifische Qualifikation und langjährige EVU-Erfahrung
- Hohe Motivation, Leistungswille und Effizienz
- Reibungsfreie Prozessschnittstellen, perfekte Verzahnung der IT-Systeme

Zwölf Jahre Erfahrung in der Energiewirtschaft und hochqualifizierte Mitarbeiter versetzen uns in die Lage, rund um die Uhr an 7 Tagen in der Woche ein Höchstmaß an Spitzenlast- und Dauerleistung zu erbringen.

Hohes Qualifikationsniveau der Mitarbeiter

RegioCom verfügt im Service Center über hochqualifizierte Mitarbeiter mit kaufmännischem und energiewirtschaftlichem Know-how. In einer Vielzahl von Projekten erbringt regioCom deutschlandweit umfangreiche Service Center-Dienstleistungen für Stadtwerke und Regionalversorger.

Die fallabschließende Sachbearbeitung erfolgt in verschiedenen Abrechnungssystemen (z.B. SAP IS-U, kVAsy, Schleupen, Wilken) in Kombination mit verschiedenen CRM- und DMS-Systemen.

Ein wesentlicher Bestandteil ist die Massendatenerfassung im Tarifikundensegment und die Abwicklung damit verbundener, nachgelagerter Geschäftsprozesse im Rahmen der telefonischen und schriftlichen Kundenbetreuung für Lieferanten und Netzbetreiber.

Einhaltung vertraglich vereinbarter Kennzahlen

fallabschließende Bearbeitung im Erstkontakt	Service Level	Antwortzeiten
90 - 95%	je nach SLA 70/30 bis 90/10	Brief < 5 Tage Fax < 48 Stunden E-Mail < 24 Stunden

Ein Qualitätsmanagement ist dabei selbstverständlich: seit 2001 ist unser Qualitätsmanagementsystem ISO-zertifiziert.



Qualitätsmanagement

Wir sind zertifiziert

Regelmäßige freiwillige Überwachung nach ISO 9001:2008

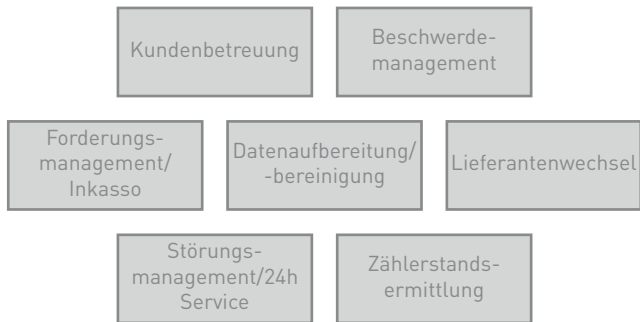
Die hauseigene Consulting- und IT-Abteilung beobachtet kontinuierlich die Schnittstellen zwischen Arbeitsbereichen und Systemen, Optimierungsvorschläge können den Auftraggebern zeitnah vorgelegt und dann unmittelbar umgesetzt werden.

Ihr Ansprechpartner:

Melanie Sergel
Telefon: +49 391 2436-1722
melanie.sergel@regioCom.com

www.regioCom.com

Service Center Dienstleistungen



Kundenbetreuung

Fallabschließende Sachbearbeitung für Privat- und Gewerbekunden:

- Alle Arten und Medien (Inbound/Outbound, Telefon, Brief, Fax, E-Mail)
- Beratung zu Produkten und Dienstleistungen des Auftraggebers sowie Preisauskünfte
- Änderung und Ergänzung von Kundenstammdaten
- Bearbeitung von Ein-, Aus- und Umzügen
- Konto- und Rechnungserläuterungen / -korrekturen

Beschwerdemanagement

Das Beschwerdemanagement nimmt im Rahmen des CRM-Gefüges eine wichtige Rolle im Kundenservice ein. Vorrangige Ziele eines professionellen Beschwerdemanagements sind:

- Steigerung der Servicequalität, in dem Anliegen des Kunden zügig gelöst werden
- Wiederherstellung von Kundenzufriedenheit, während gleichzeitig die negativen Auswirkungen durch Unzufriedenheit des Kunden minimiert werden
- Vermeidung und Reduzierung von Fehler-, Folge- und Beschwerdekosten
- Nutzung der Beschwerdeinformationen im Hinblick auf betriebliche Risiken und Chancen im Markt

Forderungsmanagement/Inkasso

Bearbeitung offener Forderungen im außergerichtlichen Mahnwesen, wie z.B.

- Datenpflege, Adressermittlung, Eigentümerrecherche
- Bonitätsabfragen, Wirtschaftsauskünfte
- EMA Abfragen und SCHUFA Einträge
- Bearbeitung und Verwaltung von Sperraufträgen
- Forderungsausbuchung bzw. Verkauf
- Mahnschreiben, Mahnbescheid
- Außergerichtlicher Forderungseinzug
- Schriftliche und telefonische Zahlungsaufforderung

Datenaufbereitung/-bereinigung

- Bearbeitung von Vorgängen im technischen und kaufmännischen Zählerwesen sowie Netznutzungsmanagement
- Zählereinbauten, -ausbauten und -wechsel
- Vertragsbearbeitung
- Kundenzusammenführung, Vertragskontentrennung

- Rechnungskorrekturen
- Aktivierung leerer bzw. inaktiver Verbrauchsstellen
- Datenbereinigung und Rückstandsbearbeitung im Abrechnungssystem
- Unterstützung bei der Durchführung von Tests zur Jahresrechnung
- Unterstützung bei der Migration

Lieferantenwechsel Netz/Vertrieb

- Bearbeitung von eingehenden Lieferab- und -anmeldungen
- Durchführung der notwendigen Abstimmungen und Kommunikation mit Netzbetreiber und Lieferant
- Elektronische Aufbereitung und optische Archivierung aller eingehenden Dokumente und Verträge
- Erfassung notwendiger Daten (Lieferant, Wirksamkeitsdatum, etc.)
- Plausibilitätsprüfungen, ggf. Klärung unplausibler Daten
- Elektronischer Datenaustausch mit den Marktteilnehmern
- Abgleich von Zuordnungs- und Bestandslisten

Störungsmanagement / 24h Service

Störungshotline für Strom- und Gasstörungsmeldungen

- Anrufannahme, Erfassung und Klassifizierung
- Weiterleitung an Netzwerke
- Information über planmäßige Abschaltungen
- Aufzeichnung von Meldungen zu Gasstörungen
- fallabschließende Bearbeitung von Anfragen zu bereits bekannten Störungen
- Steuerung des Bereitschaftsdienstes
- Anrufannahme/Zentrale außerhalb der regulären Geschäftszeiten des Versorgers

Zählerstandsermittlung

- telefonische Zählerstandserfassung
- Zählerdatenplausibilisierung
- Abschlagsänderungen
- Bearbeitung von Sperrungen und allgemeine Arbeitsaufträge

Unser Service Center bietet:

- 24-Stunden-Service an 7 Tagen pro Woche
- 1.200 Arbeitsplätze an den Standorten Magdeburg, Hannover, Halle (Saale)
- Qualitätsgerechte Leistungen nach DIN EN ISO 9001:2000
- Kontinuierliche Analyse und Optimierung der Geschäftsprozesse im Front- und Backoffice
- Hohes Qualifikationsniveau und umfangreiches Prozesswissen bei den Mitarbeitern