



# Service Center Dienstleistungen

## Erstklassiger Kundenservice für Netz und Vertrieb

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

Mehr als 20 Jahre Erfahrung in der Energiewirtschaft und hochqualifizierte Mitarbeiter versetzen regiocom 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, Schleulen, 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.



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

## Ihr Ansprechpartner

Telefon: +49 391 2436-1111  
sc-vertrieb@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 über Produkte 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 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 über 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
- mehr als 2000 Arbeitsplätze an mehreren Standorten
- Qualitätsgerechte Leistungen nach DIN EN ISO 9001:2008
- Kontinuierliche Analyse und Optimierung der Geschäftsprozesse im Front- und Backoffice
- Hohes Qualifikationsniveau und umfangreiches Prozesswissen bei den Mitarbeitern