Die Informationszentrale bei EHA – Arbeit im Kundenservice

In der komplexen Energiewelt setzen wir im EHA Kundenservice auf den persönlichen Kontakt: Es ist wichtig, dass wir unsere Kunden und deren Bedürfnisse rund ums Thema Energie kennen.

Nur so können wir im Sinne unserer Kunden die Trends und Potenziale der Energiewirtschaft umsetzen, um dem steigenden Kostendruck zu begegnen.

Damit dies gelingt, fungiert der Kundenservice bei EHA als Schnittstelle, bei der nahezu alle Informationen zusammenfließen. Für unsere Kollegin Kathleen bedeutet das ein breit gefasstes Aufgabenfeld, womit kein Arbeitstag dem anderen gleicht.

Korrekte Datenpflege als Grundlage

Der Arbeitsalltag wird zum Großteil durch die Stammdatenpflege in den EHA-Systemen bestimmt und nimmt viel Zeit in Anspruch.

Ich sehe uns als große Schnittstelle für eingehende und ausgehende Informationen.

Kathleen - EHA Kundenservice

Diese Arbeiten sind elementar und bilden die Grundlage für viele weitere Arbeitsschritte und Prozesse, wie zum Beispiel die Kundenabrechnung, das Trading oder den Messstellenbetrieb Daher ist der Kundenservice eine wichtige Verbindungsstelle im Unternehmen.

Dem Kunden mit Fachwissen zur Seite stehen

Der Kundenservice stellt die erste Anlaufstelle für Kunden dar. Diese wenden sich mit Anfragen und Aufträgen aller Art an die Kollegen und erwarten eine zeitnahe und zufriedenstellende Bearbeitung. Kundenanfragen gestalten sich oft sehr vielfältig. Aus diesem Grund muss ein breit gefächertes Fachwissen sofort abrufbar sein, um fachlich qualifizierte Antworten zu geben.

Kathleen - EHA Kundenservice

Ein weiterer großer Teil des Arbeitsalltags unserer Kollegin Kathleen stellt die Überwachung der Energieverbrauchsdaten mit den unterschiedlichsten Auswertungen aus dem System dar. Der Kunde erhält regelmäßig einen Überblick über Verbräuche und dazugehörige Kosten.

Diese sind durch den Kundenservice im Vorfeld zu prüfen, die Ursache für etwaige Unregelmäßigkeiten zu identifizieren und zu bereinigen. Dabei erfolgt eine enge Zusammenarbeit mit dem Kunden und gegebenenfalls anderen Abteilungen.

> Es wird eine gewisse Qualifikation sowohl auf der kaufmännischen als auch auf der technischen Seite erwartet, vom Kunden und von den Kollegen der anderen Abteilungen.
>
> Kathleen - EHA Kundenservice

Unterstützung des Vertriebs und Kommunikation mit Kooperationspartnern

Auch vertriebsseitig mischt der Kundenservice mit. Neue Kundenanfragen und Verträge müssen weiterverarbeitet werden. Hierzu gehört unter anderem die Recherche von technischen Daten, wie zum Beispiel Strom- und Gaszählern, Kontakt mit ausführenden Elektrofirmen sowie Netzebenenvergleiche für Neubauprojekte. Für die Abschläge müssen außerdem eine Prognose sowie die Zahlungsmodalitäten von Mitarbeiten des Kundenservice hinterlegt und aktualisiert werden.

Die Zusammenarbeit und Kommunikation mit der Abteilung Metering & Solutions ist ebenfalls sehr wichtig. Der Kundenservice

erteilt Aufträge zur Erstinstallation oder dem Umbau und bildet dafür die Datengrundlage ab.

Die Pflege von fremden Messstellenbetreibern gehört ebenfalls zu meinen Aufgaben, da hierauf die Prüfung der Rechnungen beruht und auch unsere Kundenabrechnungen dies berücksichtigen müssen.

Kathleen - EHA Kundenservice

Ebenso übernehmen die Mitarbeiter der Servicestelle die Kommunikation zu Beratungsfirmen der Kunden, wie beispielsweise Energieberater. Für die Akquirierung von Neukundengewinnung werden außerdem Energiekostenprognosen und Preisvergleiche erstellt.