

RHEINENERGIE AG

Qualifizierte Dienstleistungen im Dialog mit Gewerbekunden und Wohnungswirtschaft

Das Unternehmen

RheinEnergie ist der Energie- und Wasserdienstleister für Köln und die rheinische Region und trägt Verantwortung für rund 2,5 Millionen Menschen, Industrie, Handel und Gewerbe bei der Versorgung mit Energie und Trinkwasser. Das Modell der RheinEnergie basiert auf der Kooperation mit anderen Unternehmen aus der Region. RheinEnergie ist sicher im deutschen Energiemarkt positioniert. Den verantwortungsvollen Umgang mit der Umwelt und den natürlichen Ressourcen versteht RheinEnergie als eine zentrale Aufgabe des Unternehmens. Spätestens ab 2040 werden alle Kunden klimaneutral versorgt.

Ausgangssituation

Im Rahmen einer EU-weiten Ausschreibung hatte RheinEnergie verschiedene Dienstleistungen rund um den Kunden- und Abrechnungsservice ausgeschrieben. Die Aufgaben waren auf mehrere Auftragslose aufgeteilt. In einem umfangreichen Vergabeverfahren mit mehreren vor-Ort-Terminen in Köln und Saarbrücken konnte sich prego services gegen eine Vielzahl von Wettbewerbern durchsetzen. Dabei erhielt prego services als neuer Dienstleister ein Auftragslos zugesprochen und unterstützt seitdem RheinEnergie in der Marktrolle Lieferant bei komplexen Themen im schriftlichen Kundenservice für Gewerbekunden und die Wohnungswirtschaft. Diese Kundengruppen sind für RheinEnergie sehr bedeutsam. Entsprechend hohe Anforderungen stellt das Unternehmen an die Qualifikation und Motivation der Mitarbeitenden des Dienstleisters.

Gewerbekunden und Wohnungswirtschaft sind besonders sensibel im Umgang und haben häufig individuelle Vertragskonditionen und Servicevereinbarungen, die es zu berücksichtigen gilt. In der Kommunikation mit dem Versorger erwarten sie fachliche Kompetenz, Kenntnis aller für die Kundenbeziehung geltenden Daten und Fakten sowie eine verlässlich schnelle und korrekte Reaktion auf ihr Anliegen. Darüber hinaus setzen sie eine kundenorientierte Bearbeitung ihrer Anfragen voraus. Hierbei ist es wichtig, dass die Kunden der RheinEnergie im direkten Kontakt denselben Standard für die Serviceerbringung erleben, egal ob durch die Mitarbeitenden von prego services oder den eigenen.

Onboarding in die Prozesse von RheinEnergie.

Die vorbereitende Onboarding-Phase dauerte vereinbarungsgemäß nur 10 Wochen. In dieser Zeitspanne konnte die komplette technische Anbindung an die IT-Systeme von RheinEnergie erfolgreich realisiert werden. Gemeinsam wurde eine klare Meeting- und Berichtsstruktur geschaffen, um einen transparenten Status über das Onboarding und den späteren Live-Betrieb sicher zu stellen. Parallel wurden die ersten Mitarbeitenden der prego services in die Geschäftsprozesse der RheinEnergie eingewiesen.

prego.
services

**Digitale Kraft
für Wandel.**

Kontakt

prego services GmbH
Neugrabenweg 4 · 66123 Saarbrücken
Franz-Zang-Straße 2 · 67059 Ludwigshafen
0681 95943-1265

vertrieb@prego-services.de
www.prego-services.de
info@prego-services.de



Laufender Betrieb mit individuellen Geschäftsprozessen der RheinEnergie

Für die Dienstleistung hat prego services ein festes Team definiert. Die Team-Mitglieder haben langjährige Erfahrungen im Kontakt mit EVU-Kunden. Dadurch konnten sie sich sehr schnell in die individuellen Gegebenheiten und speziellen Geschäftsprozesse der RheinEnergie einarbeiten. Die qualifizierte Bearbeitung komplexer Kundenanfragen gewährleisten die Mitarbeitenden der prego services durch entsprechende berufliche fachliche Qualifikationen. Natürlich finden regelmäßig Weiterbildungen statt, um den fortschreitenden fachlichen Anforderungen Sorge zu tragen. Durch vielzählige Trainings mit unterschiedlichen Kommunikationsmaßnahmen, wird kontinuierlich daran gearbeitet, die kundenorientierten Servicedienstleistungen stetig zu optimieren eine bestmögliche Zufriedenheit der RheinEnergie Kunden zu ermöglichen. Die Abstimmung der verschiedenen Sachverhalte findet hierbei in enger Abstimmung mit den Mitarbeitenden der RheinEnergie statt.



Geringere Fixkosten, mehr Flexibilität

Durch die Vergabe des qualifizierten Kundendialogs mit Gewerbekunden und der Wohnungswirtschaft an prego services schont die RheinEnergie die Kapitalbindung. Das Unternehmen spart Büroflächen und die entsprechende technische Ausrüstung. prego services stellt ein eingearbeitetes Team mit Personalreserven für Spitzenlasten bereit. Dadurch gewinnt die RheinEnergie an Flexibilität und kann Kosten einsparen.

Kompetenz und Fachwissen

Durch den EVU-Background und die jahrzehntelange Spezialisierung der prego services auf die Energiewirtschaft besteht eine fundierte Fachkompetenz des Teams. Dadurch konnte eine schnelle Aufgabenübernahme stattfinden und die operative Bearbeitung der Vorgänge erfolgt somit schnell und fachgerecht. Durch die enge Abstimmung mit den Ansprechpartnern bei der RheinEnergie ist für die Kunden nicht erkennbar, dass sie im Dialog mit einem Dienstleister sind.



Für den Dialog mit unseren Kunden des Energievertriebs haben wir einen zuverlässigen Partner gesucht, der unseren hohen Ansprüchen an Qualität im Umgang mit unseren KundInnen genügt. Wir haben uns daher vor der Vergabe die Räumlichkeiten der prego services angeschaut und konnten schon einige MitarbeiterInnen kennenlernen, die nun für uns tätig sind. Die sozialen Fähigkeiten sind uns im Umgang mit unseren KundInnen sehr wichtig. Hier ist prego services sehr überzeugend. Die gute fachliche Ausbildung, insbesondere was das Know-how an energiewirtschaftlichen Prozessen angeht, sorgte dafür, dass die Einarbeitung sehr schnell abgeschlossen war. prego services arbeitet nun jetzt schon länger als ein Jahr für uns und wir sind mit der Arbeit sehr zufrieden. Wir freuen uns auf weitere Jahre in partnerschaftlicher Zusammenarbeit

Cornella Stappen,
LeiterIn Kundenservice der RheinEnergie AG

