

Energieversorger lagern verstärkt Kommunikation aus

Höhere Abschlussquoten und Servicequalität durch professionellen Kundendialog

Verbraucher wechseln ihren Stromanbieter heute schneller als noch vor ein paar Jahren, und der Konkurrenz- und Kostendruck für Energieversorger steigt. Der intensive Kontakt mit den Kunden gewinnt deshalb im Energiesektor zunehmend an Bedeutung. „Wir beobachten, dass immer mehr Energieversorger ihre Kundenkommunikation auslagern. Sie sehen darin eine Chance, sich Wettbewerbsvorteile zu sichern“, sagt Günther Seitz, Vertriebsleiter der CommuniGate Kommunikationsservice GmbH.

Das 1998 gegründete Service-Center mit der Zentrale in Passau und einem Betrieb in Frankfurt (Oder) hat sich darauf spezialisiert, die Kunden seiner Auftraggeber fachlich kompetent und individuell zu beraten, neue Kunden zu akquirieren und Kündiger zurück zu gewinnen. Dabei übernimmt CommuniGate die schriftliche Kommunikation via E-Mail, Post und Fax sowie den telefonischen Kundenkontakt. „Durch das Auslagern der Kundenkommunikation an einen Spezialisten können sich Energieversorger stärker auf ihre Kernkompetenzen konzentrieren. Sie halten ihre Kosten für den Kundendialog flexibel und da bei einem Service-Center geschulte Profis am Werk sind, verbessern sich gleichzeitig Kundenbindung und Abschlussquoten“, so Günther Seitz.

Mit dem First-Level-Service zu messbaren Erfolgen

Die Regensburger Energie- und Wasserversorgungs AG & Co. KG (REWAG) hat sich im Februar 2010 entschlossen, der Herausforderung Kundenkommunikation aktiv zu begegnen und den First-Level-Service von CommuniGate in Anspruch zu nehmen. Dabei führt CommuniGate für alle von der REWAG angebotenen Sparten – Strom, Gas, Wasser, Abwasser und Wärme – folgende Leistungen durch: Standortänderungen, Umzüge, Anfragen zu Rechnungen und Abrechnungen, Angebotsberechnung, Zählerstandserfassung und -abfrage, Telefonzentralenservice, Vertragsumstellung, Rechnungsversand sowie Marketingaktionen.

Durch den First-Level-Service konnte die Erreichbarkeit der REWAG deutlich gesteigert werden. „Innerhalb kürzester Zeit haben wir die angestrebte Qualität im Kundenservice erreicht. Wir haben sogar die Ziele des Projekts noch übertroffen“, erklärt Jürgen Hopf, Teilbereichsleiter der REWAG AG & Co. KG.

Entlastung der eigenen Mitarbeiter

Die Stadtwerke Leipzig GmbH arbeitet ebenfalls mit CommuniGate zusammen. Der Energieversorger ließ von dem Service-Center den Bestand an Geschäftskundendaten aktualisieren. Ziel war es, durch eine telefonische Nachfassaktion die Daten mit vertriebsrelevanten Informationen anzureichern – und gleichzeitig das Interesse an einem Angebot für Strom- und Gaslieferung abzufragen. Bei ihren Telefonaten loteten die CommuniGate-Mitarbeiter die Verkaufschancen aus, organisierten Vertriebstermine für den Außendienst der Stadtwerke und bearbeiteten Angebotsanfragen. Mit Erfolg: „Unser Vertrieb wurde deutlich entlastet und unterstützt“, erklärt Alexander Buchheim, Teamleiter im Vertriebsmanagement Großkunden der Stadtwerke Leipzig.

Die Leistungen für Energieversorger im Überblick:

- First-Level-Service
- Vertriebsunterstützung
- Aktive Kundenbindungsmaßnahmen, z.B. Welcome-Calls, Mehrwert-Angebote, Bonusprogramme
- Hotlines für Abrechnungsanfragen, Tarif- und Produktauskunft
- Durchführung von Stammdatenänderungen, An- und Abmeldung, Umzugsservice
- Vertragsumstellungen
- Antragsbearbeitung
- Beschwerdemanagement
- Neukundengewinnung
- Kündigungrückgewinnung

Über CommuniGate:

Die CommuniGate Kommunikationsservice GmbH ist ein Premiumdienstleister für die gesamte Bandbreite der schriftlichen und telefonischen, vertriebs- und serviceorientierten Kundenkommunikation. Inzwischen werden von den 50 Mitarbeitern jährlich rund 2,3 Millionen schriftliche Vorgänge verschiedener Unternehmen bearbeitet und 2,6 Millionen Inbound- und Outbound-Telefonate geführt. Die CommuniGate Kommunikationsservice GmbH wurde 1998 als Tochterunternehmen der Bayern Card-Services GmbH und der Lufthansa AirPlus Servicekarten GmbH gegründet. Die ersten Geschäftspartner waren die Deutsche Lufthansa AG und die BayernLB, für die seitdem die Inhaber der Lufthansa Miles & More Credit Card betreut werden. Mittlerweile vertrauen viele weitere renommierte Unternehmen in die CommuniGate Serviceleistungen: u.a. die Stadtwerke Leipzig, enercity, ESB, die Städtischen Werke Spremberg, 300 Sparkassen, Commerzbank AG, HUK Coburg, Mercedes-Benz Bank, Porsche, Hilton, die Deutsche Kreditbank, die REWAG, der Badische Gemeinde-Versicherungsverband (BGV) sowie Allianz Global Assistance. Aufgrund des starken Wachstums hat das Unternehmen im Jahr 2011, zusätzlich zur Zentrale in Passau, einen weiteren Betrieb in Frankfurt (Oder) eröffnet. Geschäftsführer sind Otto E. Vogel und Claus Zimmermann. Die CommuniGate GmbH ist sicherheitszertifiziert nach PCI-DSS und qualitätszertifiziert nach DIN ISO EN 9001:2008.

Stand: März 2012

Pressekontakt:

CommuniGate Kommunikationsservice GmbH

Heike Öland

Dr.-Ernst-Derra-Straße 2

D-94036 Passau

Tel.: +49 851 9512-152

Fax: +49 851 9512-8152

E-Mail: heike.oeland@communigate.org

www.communigate.org