

Service Center in der EVU-Branche:

Nicht nur Calls sondern komplette Prozesse outsourcen

Den eigenen Kundenservice durch Outsourcing an Spezialisten zu übertragen, ist heute in der Energiebranche eine effiziente Praxis. Viele Energieversorger nutzen dieses Werkzeug längst, um Teilaufgaben und -bereiche zu optimieren. Doch welche Kompetenzen braucht ein Service-Center, um auch in ausgewiesenen EVU-Bereichen fallabschließend zu arbeiten? Und wieviel Individualität lässt dieses Modell noch zu?



Andreas Hartwig, Geschäftsführer der Invitel Business Unit, erklärt im Interview wie das Unternehmen

den besonderen Herausforderungen des Energiemarktes begegnet.

Frage: Herr Hartwig, welche besonderen Voraussetzungen benötigt ein Service-Center, um ein zuverlässiger Partner für Energieversorger zu sein?

Hartwig: Eine der wichtigsten Voraussetzungen ist, im wahrsten Sinne des Wortes ein Service-Center zu sein, das ein weitaus größeres Leistungsspektrum abdeckt als die klassischen Callcenter-Aufgaben. Die Invitel-Gruppe hat sich auf den EVU-Markt spezialisiert. Das bedeutet zum einen, dass wir die Anforderungen unserer Kunden aus diesem Sektor seit 11 Jahren genau kennen. Zum anderen sind wir als komplett privates, konzernunabhängiges Unternehmen mit unserem dezentralen Standortkonzept so aufgestellt, dass wir unsere Kunden jederzeit auf Augenhöhe bedienen können.

Frage: Welche Anforderungen haben die Energieversorger heute?

Hartwig: Wir betreuen als führender Service-Anbieter im EVU-Markt über 55 Energieversorger und Stadtwerke. Aus dieser Erfahrung heraus wissen wir, dass die Unternehmen einen leistungsfähigen Partner brauchen, der ihre Prozesse versteht, sie an jedem Punkt übernehmen kann und darüber hinaus auch noch transparente Schnittstellen bietet.

Frage: Wie sieht das bei Ihnen in der Praxis aus?

Hartwig: Unsere Mitarbeiter sind branchenerfahrenen Sachbearbeitern gleichzusetzen. Jeder von ihnen ist ganz speziell auf die Energiebranche geschult, von Experten und Trainern mit einem ausgewiesenen EVU-Hintergrund. Das ermöglicht uns, sehr spezialisierte Prozesse abzuliefern. Beispielsweise übernehmen wir die komplette Mandantenbetreuung inklusive Schriftverkehr, regeln den Anbieterwechsel und übernehmen die Marktkommunikation zwischen den Energieversorgern. Unsere First-Solution-Raten liegen bei über 90 Prozent. Ein ganz wichtiger Aspekt ist dabei unsere Schnittstellen-Flexibilität: In

vielen Fällen arbeiten wir direkt auf den Kundensystemen. Wir setzen aber auch selbst verschiedene Billing-Systeme ein, beispielsweise SAP-IS-U, kVAsy oder Schleulen.

Frage: Wie individuell sind Ihre Services da noch?

Hartwig: Gerade weil wir tief in die Prozesse unserer Kunden einsteigen, müssen wir ein Höchstmaß an Individualität gewährleisten. Auch wenn 95 Prozent unserer Kunden aus der EVU-Branche stammen, sind die Strukturen mitunter sehr unterschiedlich. Um wirklich effizient zu arbeiten, müssen wir da ganz nah an den wirklichen Bedürfnissen des Kunden sein. ■



Kontakt

Invitel Business Unit GmbH,
D-38350 Helmstedt
Andreas Hartwig
Geschäftsführer
+49 (0) 5351 - 551 43 80
Andreas.Hartwig@invitel.de