



KUNDENBETREUUNG

# KUNDENCOUNTER

**Lagern Sie Kundenservice und Schuldnerberatung einfach an uns aus** – für Ihre dauerhafte personelle Entlastung und mehr Zeit für Kernaufgaben. Am Kundencounter kümmern sich unsere Mitarbeiter lösungs- und dialogorientiert um Ihre Kunden.

## SUCCESS STORY

# „Die anfängliche Skepsis hat sich schnell aufgelöst.“

Interview mit Eva van dem Domhoff-Olmes, Vertrieb und Shared Service bei den Stadtwerken Essen AG über die Einführung eines von Creditreform betriebenen Kunden Counters.

**Frau van dem Domhoff-Olmes, danke dass Sie sich Zeit genommen haben. Was hat Sie bewegt, den Kundencounter auszulagern?**

**Eva van dem Domhoff-Olmes** In unserem Kundenzentrum wurden sowohl Fragen zu vertrieblichen als auch zu debitorischen Anliegen beantwortet. Aufgrund der allgemeinen Markttransparenz (Lieferantenwechsel, Preissteigerungen und Marktöffnung) sowie der global sinkenden Zahlungsfähigkeit, wurden die Beratungswünsche immer intensiver. So entstand die Idee, eine örtliche Veränderung des Forderungsmanagements und ebenso eine personelle Neustrukturierung ins Auge zu fassen. Vor dem Hintergrund der langjährigen, vertrauensvollen Zusammenarbeit mit Creditreform begannen die ersten Gespräche. Wobei die örtliche Nähe zwischen der Creditreform und uns sicherlich auch als Vorteil wahrgenommen wurde.

**Wie sind Sie vorgegangen, welche Herausforderungen haben sich gestellt?**

**Eva van dem Domhoff-Olmes** Wir haben ein Team aus beiden Häusern aufgestellt, das sich den Herausforderungen stellte und Detailfra-

gen der Realisierung erörterte. Die meisten Fragen waren schnell gelöst. Eine Schwierigkeit lag in der Verlagerung des Kassenautomaten und der Anbindung der Systeme. Aus Kundensicht musste eine Gewöhnung an die neue Anlaufstelle und an die neuen Ansprechpartner erreicht werden. Durch Bekanntmachung in der Kundenzeitschrift, mittels Flyern und Homepage ist dies in relativ kurzer Zeit geschehen.

**Wie sind Ihre bisherigen Erfahrungen mit der Auslagerung? Wie ist die Kundenakzeptanz?**

**Eva van dem Domhoff-Olmes** Die anfängliche Skepsis, Kompetenz auszulagern, hat sich schnell aufgelöst. Insgesamt ergab sich ein rundes Bild der Betreuung. Auch hat sich die Trennung von Vertriebs- und Forderungsmanagement auf jeden Fall positiv ausgewirkt.

Kunden schätzen die intensivere und individuelle Beratung in adäquatem Ambiente. Zumal der Kunde auch kleinere Anliegen klären kann, die über das normale Forderungsanliegen hinausreichen. Die Resonanz bei den Kunden ist rundum positiv. Insgesamt hat das Projekt die Erwartungen voll erfüllt. Ideen einer zusätzlichen Ausweitung liegen bereits auf dem Tisch.



#### ANZAHL DER BETREUTEN KUNDEN

Vor der Corona Krise im Schnitt 15 Kundenbesuche, in Spitzenzeiten mehr als 20 Kunden pro Tag.

#### AUFGABENSPEKTRUM

Basisaufgabe ist die debitorische Kundenbetreuung (Kontoklärungen, Stundungen, Erstellung von Ratenplänen, SEPA Mandate, Einzahlungen und Kontenpflege, etc.)

#### KOMMUNIKATIONSKANÄLE

Alle Kommunikationskanäle werden bedient. Telefonisch und persönlich. Ebenso schriftlich.

#### EINGEZAHLTE SUMMEN

Rund 1 Mio € pro Jahr vor den Corona-Schließungen.

#### GENUTZTE FLÄCHE

Inklusive der Empfangsfläche, dem Kundencenter-Büro und der Fläche des Geldautomaten ca. 40 qm.

#### LAGE

Das Kundenzentrum liegt zentral in fußläufiger Entfernung zu den Stadtwerken. Kundenparkplätze werden von Creditreform zur Verfügung gestellt.

**„Insgesamt ergab sich ein rundes Bild der Betreuung. Auch hat sich die Trennung von Vertriebs- und Forderungsmanagement auf jeden Fall positiv ausgewirkt.“**

**Eva van dem Domhoff-Olmes**  
Leitung Shared Service, Stadtwerke Essen AG



© Alexandra Roth





## KUNDENCOUNTER DER ORT FÜR PERSÖNLICHE GESPRÄCHE

Geben Sie Kundenservice und die Gespräche mit säumigen Zahlern einfach in die Hände unserer erfahrenen Experten. Zum Beispiel im Kundencounter. Dort führen Ihre Kunden Gespräche mit unseren Mitarbeitern, nehmen weitere Serviceleistungen in Anspruch oder besprechen und begleichen offene Forderungen. Im Vordergrund stehen dabei nicht nur Zahlungsfragen. Generell geht es um das gemeinsame Finden von Lösungen – im Zuge einer persönlichen und empathischen Ansprache.

### Ihre Vorteile:

- Deutliche Entlastung Ihres Serviceteams
- Kompetente Kundenberatung, sympathisch und pragmatisch:
  - Kontenklärung
  - Erteilung von Kontoinformationen
  - Erstellen von Rechnungskopien
  - Ratenvereinbarungen / Stundungen / Sperrungen
  - Besprechung und Klärung von laufenden Inkassoverfahren
  - Zähleröffnung / Zwangsausbau
  - usw.
- Gestaltung des Kundencounters in Ihrem Corporate Design – Gesprächsführung entlang Ihrer Firmenphilosophie

**Mehr  
Informationen?**

[energy@verband.creditreform.de](mailto:energy@verband.creditreform.de)