TÜV Thüringen zertifiziert weltweit
TÜV THÜRINGEN
Zertifizierung
Servicequalität
gut (1,8)
15 264 8012
TIC

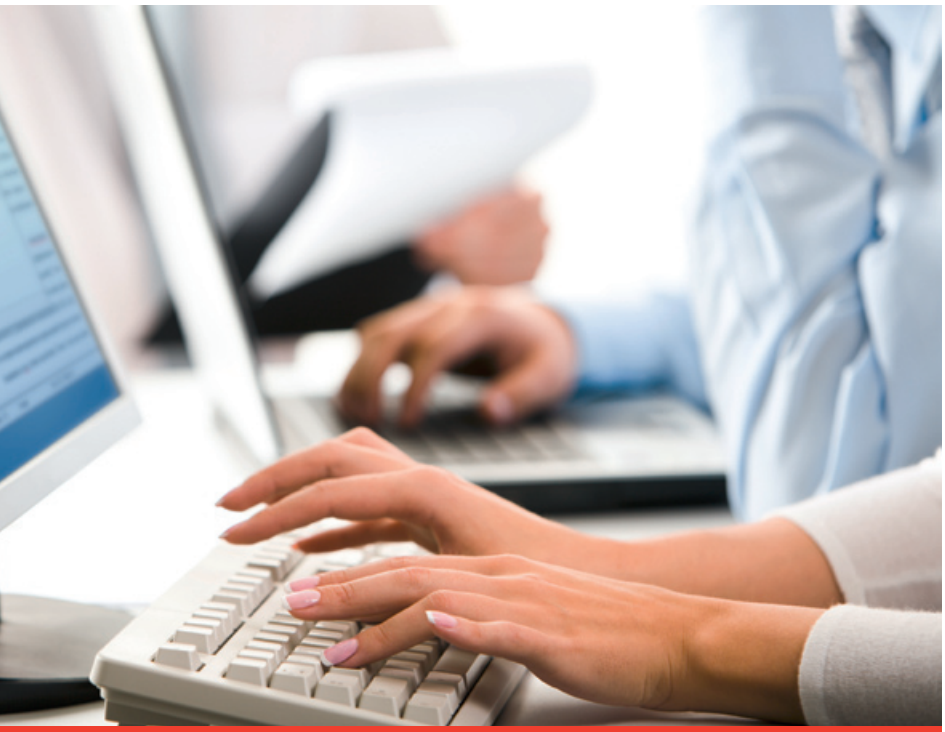
Mieten Sie unseren freundlichen Kundenservice

e·on | Thüringer Energie

SharedService

Kaufen Sie nichts, was Sie auch günstiger mieten können

Schnell, effizient und nah am Kunden sein – für den Erfolg moderner Unternehmen spielen diese Faktoren eine entscheidende Rolle. Und genau hier setzt der SharedService von E.ON Thüringer Energie an. Denn für Unternehmen ist es oft sinnvoller, umfangreiche Dienstleistungsprozesse extern durchführen zu lassen.



Outsourcen in den Rundumservice von E.ON Thüringer Energie ist die Lösung. Denn SharedService bedeutet: Je nach Kundenwunsch werden hierhin Prozesse ausgelagert, effektiv zusammengefasst und für den Kunden übernommen, während Sie sich komplett auf Ihr Kerngeschäft konzentrieren können. Sie mieten sich praktisch eine eigene Unternehmensabteilung, die ganz nach Ihren Wünschen Aufgaben erledigt – darunter so komplexe Aufgaben wie Kundenbetreuung, Stammdatenpflege, Kündigungsmanagement, Erstellen von Abrechnungen oder Postversand.

Freundlich, kompetent, effizient: Die Leistungen des SharedService von E.ON Thüringer Energie

Komplexe Dienstleistungen von E.ON Thüringer Energie übernehmen zu lassen, ist nicht nur praktisch, sondern auch clever! Während wir Ihnen unser Know-how und die Beratungskompetenz der Kundenbetreuer zur Verfügung stellen, werden Ihre Kundenbeziehungen automatisch erfolgreicher – ein großer Vorteil mit kleinem Aufwand.

Der Bereich CallCenter

Das CallCenter von E.ON Thüringer Energie ist unter einer einheitlichen Servicenummer zu erreichen – wenn Sie wollen auch für Ihre Kunden. Der Service steht somit garantiert rund um die Uhr oder zu Ihren Wunschzeiten zur Verfügung.

Sie als Auftraggeber bestimmen für Ihre Kunden, ob eine gebührenpflichtige Nummer oder Freecall genutzt werden soll. Zusätzlich zur Servicenummer können Sie und Ihre Kunden alle weiteren Medien unserer umfangreichen IT-Struktur für die Kommunikation nutzen, wie Fax, Internet, E-Mail und Voice-Mail.

Die Vorteile für Ihr Unternehmen und Ihre Kunden:

- Erreichbarkeit rund um die Uhr an 365 Tagen im Jahr
- Mailbox-Nutzung in den Nachtstunden (mit Rückrufgarantie)
- permanente Auswertung und Optimierung der Gesprächsqualität
- schnelle und umfassende Beratung auch bei hohem Kommunikationsaufkommen
- Einbindung aller Kommunikationsmedien (Telefon, Fax, E-Mail, Voice-Mail, Internet)
- regelmäßige Aktualisierung der CallCenter-Technik

Inbound: Die professionelle Reaktion auf Kundenkontakt

Für Kunden sollte die Kontaktaufnahme zu Ihnen (Inbound) auf einfache und zuverlässige Art möglich sein. Etwa 30.000 eingehende Gespräche pro Monat im CallCenter der E.ON Thüringer Energie beweisen das regelmäßig. Auch Ihre Kunden können von diesem Service profitieren. Sie nutzen dabei ein Rufnummernkonzept, das Sie Ihren Kunden gegenüber schnell und verständlich kommunizieren können. Als Auftraggeber erhalten Sie zudem umfangreiche Statistiken und Reports, die Ihnen stets den Erfolg anzeigen.

Ohne Investitionskosten und zu kalkulierbaren Konditionen steigern Sie die Intensität folgender Services spürbar – zum Nutzen Ihres Budgets, zur Freude Ihrer Kunden:

- Kundenservice
- Info-Hotline
- Beschwerdemanagement
- Betreuung der Reaktionen auf Ihre Werbekampagnen

Wir erstellen Ihnen gern ein Angebot für Ihr individuelles Projekt. Unter T 0 36 41-63-18 00 können Sie mit uns ein unverbindliches Gespräch führen.

Outbound: Die aktive Kundenansprache

Unsere Kundenbetreuer haben vielfältige Erfahrungen in der Durchführung erfolgreicher Kampagnen der Kundenansprache (Outbound). Wir rufen Ihre Kunden in Ihrem Namen an, um die mit Ihnen vereinbarten Zielsetzungen zu erreichen. Gemäß Ihren Bedürfnissen erarbeiten wir anschließend ein schlüssiges Gesprächs- und Auswertungskonzept. Eine weitere Sicherheit für Sie: Mit Ihren Kunden sprechen ausschließlich erfahrene, speziell auf die Besonderheiten Ihres Unternehmens und Ihrer Produkte geschulte Kundenbetreuer.

Beispiele von Outbound-Aktionen für erfolgreichere Kundenbeziehungen im CallCenter der E.ON Thüringer Energie:

- Stammdatenpflege
- Neukundenakquise
- Analyse von Bedarf und Kundenzufriedenheit
- Meinungsumfragen
- Einladungen zu Messen und Veranstaltungen
- Ankündigungen/Nachfassaktionen bei Mailings
- telefonisches Mahnwesen
- aktives Reklamationsmanagement

Training und Coaching – für Ihre Sicherheit

Entscheidend beim Angebot unseres CallCenter-Services für Sie: Qualität. Mit ihr überzeugen wir und garantieren eine exzellente Betreuung der Aufgaben. Wichtigste Voraussetzung dafür ist natürlich erstklassiges Personal. Aus diesem Grund investieren wir beständig in die Qualifikation unserer Mitarbeiter. Wir sorgen dafür, dass sie in allen Belangen auf dem neuesten Stand sind, denn eine optimale Schulung und regelmäßige Aktualisierung von Wissen und Know-how sind unerlässlich für die Qualität der Kommunikation. Sie prägen maßgeblich das Bild, welches sich der Kunde von Ihrem Unternehmen macht. Trainings- und Coachingmöglichkeiten stehen natürlich auch unseren Kunden zur Verfügung.

Zertifizierte Servicequalität

In einer repräsentativen Umfrage im zweiten Quartal 2008 prüfte der TÜV Thüringen unser Konzept der Kundenbetreuung genau – mit überzeugenden Ergebnissen! Hinsichtlich Beratung und Service erhielten wir von unseren Kunden eine gute bis sehr gute Einschätzung und somit das TÜV-Siegel für zertifizierte Servicequalität.

Beim jährlichen Stromanbietertest des Verbraucherportals verivox erhielt E.ON Thüringer Energie in der Kategorie „Servicequalität" im Jahr 2008 Bestnoten. Ein weiterer Beweis dafür, dass Sie sich in Sachen Service auf E.ON Thüringer Energie verlassen können.

Rufen Sie uns an unter **T 0 36 41-63-18 00.**
Wir freuen uns auf Sie.

Der beste Standard für die Zufriedenheit Ihrer Kunden

Entdecken Sie das wichtigste strategische Instrument in Ihrem Unternehmen sowie die Möglichkeiten, die in ihm stecken: Ein Call-Center bringt Sie Ihren Kunden näher und macht Service erlebbar. Nutzen Sie daher die Leistungen von E.ON Thüringer Energie – der Partner, der Ihren Informationsfluss professionell, wirtschaftlich und zuverlässig in Richtung Kunde lenkt.

Wenn Sie das CallCenter von E.ON Thüringer Energie nutzen, haben Sie die Sicherheit, dass Ihre Kunden nur mit modernster, aktuellster und hochleistungsfähiger digitaler Technik betreut werden. Deshalb arbeiten wir mit CTI (Computer Telefony Integration). Das heißt, in unserem Communication Center – dem Kernelement des CallCenters – kommen Computer zur Steuerung von Telefon- und Kommunikationsfunktionen zum Einsatz.

Ihre Vorteile:

- offene CTI-Programmierschnittstelle mit Integration von Kundendaten
- kontinuierlicher Datenfluss im virtuellen CallCenter
- Einbeziehung aller Kommunikationsmedien – Voice-Mail, E-Mail, Internet, Fax – in die Jobverteilung
- frei skalierbare Reports
- Erweiterung, auch über mehrere Standorte hinweg
- Unterstützung von vernetzten Telefonanlagen im Corporate Network und Nutzung beliebiger Endgeräte (Telefon und PC) im CTI-Verbund (LAN, WAN, Corporate Network)

Mehr Leistungen für Sie. Mehr Service für Sie.

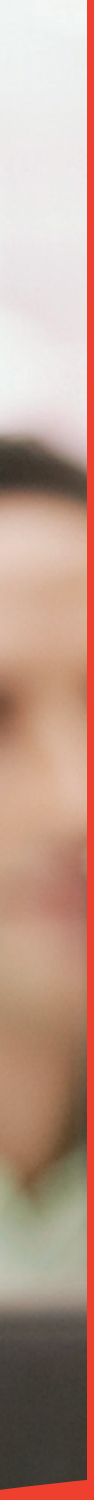
Neben den umfangreichen Leistungen des CallCenters der E.ON Thüringer Energie bieten wir Ihnen im Rahmen unserer Dienstleistungen viele weitere Services an, die Sie beim Erreichen Ihrer Unternehmensziele unterstützen. Denn nicht nur das Outsourcen von Call-Center-Aufgaben ist betriebswirtschaftlich oftmals sinnvoll. Die zusätzlich angebotenen Dienstleistungen werden von unseren Mitarbeitern ebenso professionell wie effizient erledigt.

Stammdatenpflege
Der Nachname, die Anschrift oder die Bankverbindung Ihrer Kunden ändern sich – kein Problem, wir pflegen diese Daten schnell und zuverlässig für Sie ein. So verfügen Sie immer über die aktuellen Kontaktdaten Ihrer Kunden.

Rechnungslegung
Weiterhin unterstützen wir Sie gern dabei, Ihre Kunden abzurechnen. Dafür übernehmen wir Aufgaben wie das Erstellen der Rechnungen und den Versand.

Forderungsmanagement
Auf Wunsch überprüfen wir nach der Rechnungslegung die Zahlungseingänge und veranlassen den außergerichtlichen Mahnprozess.

Spezielle Dienstleistungen für Energieversorgungsunternehmen
Gern bieten wir Ihnen auch folgende Leistungen an: Wir bearbeiten Produktwechsel und Umzüge, lesen die Zähler Ihrer Kunden ab, pflegen für Sie Ihre Tarife, betreuen den Vorgang des Lieferantenwechsels und unterstützen Sie in den Prozessen der Marktpartnerkommunikation. Rufen Sie uns an und Sie erhalten ein Angebot für die von Ihnen gewünschten Dienstleistungen.



E.ON Thüringer Energie AG Rudolstädter Straße 41 07745 Jena
T 0 36 41-63-18 00 F 0 36 41-63-18 63
kundenservice@eon-thueringerenergie.com
www.eon-thueringerenergie.com

ETE-10/2008