

Pressemitteilung

Datum: 13.01.2022

Stadtwerke bereiten sich auf über 3000 Kundenanrufe vor.

Jahresverbrauchsabrechnung wird ab dem 19. Januar versandt

Niebüll, Bredstedt, Leck. Ab dem 19. Januar werden circa 20.000 Jahresverbrauchsabrechnungen der Stadtwerke Nordfriesland an ihre Kunden versandt. Für einen Energieversorger stellt diese Zeit immer eine besondere Herausforderung dar. Viele Bürger benötigen zusätzliche Informationen zu ihrer Abrechnung, haben allgemeine Fragen oder möchten ihre Bankverbindung beziehungsweise ihren Abschlagsbetrag ändern. „Oberstes Ziel ist es unseren Kunden die Abrechnungsdaten so einfach und klar wie möglich zu übermitteln“, so Stefan Dohrn Leiter der Abteilung Abrechnung der Stadtwerke Nordfriesland.

Die Herausforderung besteht darin, dass erfahrungsgemäß circa 3000 Kunden innerhalb von 14 Tagen Kontakt zu den Stadtwerken aufnehmen. „Wir haben uns frühzeitig mit allen betroffenen Abteilungen zusammengesetzt um die Erreichbarkeit für unsere Kunden noch einmal zu verbessern“, führt der Unternehmensentwickler Frank Christiansen aus, „die Anzahl der Ansprechpartner am Telefon wurde verdreifacht. Abschlagsbeträge, die Bankverbindung und vieles mehr kann man jetzt direkt von der Startseite unserer Website aus ändern.“ Zudem wurde ein Rechnungserklärer online gestellt der auch viele zusätzliche Detailfragen übersichtlich und verständlich beantwortet. Sollte die Wartezeit trotz dieser Maßnahmen länger dauern, ist ein Rückruf Service in den Abendstunden organisiert.

Dr. Jan Schulz, Geschäftsführer der Stadtwerke Nordfriesland fügt hinzu: „Die Jahresverbrauchsabrechnung wird gerade während der Pandemie mit Spannung erwartet. Entgegen der Kundenerwartung stellen wir fest, dass viele Haushalte durch Home-Office, Homeschooling und dem zwangsläufig häufigeren Aufenthalt in den eigenen vier Wänden mehr Strom und Gas verbrauchen. Deshalb freut es uns besonders, dass wir die Energiepreise auch 2022 auf niedrigem Niveau halten und den Service für unsere Kunden weiter verbessern können.“



Frank Christiansen von den Stadtwerken Nordfriesland präsentiert neuen Rechnungserklärer

Ansprechpartnerin für die Presse

Gabi Groß
Assistentin der Geschäftsführung

Stadtwerke Nordfriesland GmbH
Ostring 5
25899 Niebüll

E g.gross@sw-nf.de
T 04661 6018-86