

„DAS IST UNSER ANSPRUCH: RUNDUM ZUFRIEDENE KUNDEN“

Einen Blick hinter die Kulissen vom SWC-Kundenzentrum bietet Teamleiter Andreas Scholz

Herr Scholz, mit welchen Anliegen wenden sich die Kunden an das Kundenzentrum der Stadtwerke Cottbus (SWC)?

Wir sind Anlaufpunkt für all unsere Interessenten und Kunden aus dem privaten und gewerblichen Bereich, wenn es um die Versorgung mit Strom, Gas, Wärme und Energiedienstleistungen geht.

Was machen die Mitarbeiter hier konkret?

Das ist sehr komplex. Monatlich kommen bei uns bis zu 4.500 Kundenanliegen an: Dabei geht es um Ein- und Auszüge, Konto- und Namensänderungen sowie um Fragen zu Rechnungen, Mahnungen, Verträgen und zu unseren Angeboten. Hier sind auch teilweise aufwendige Klärungen notwendig, um alles zu aller Zufriedenheit abzuschließen. Auch bei Themen wie Modernisierung, Energieeinsparung und Vertragsoptimierung beraten wir.

Und wie sind Sie erreichbar?

Egal, ob unsere Kunden uns anrufen, eine E-Mail oder einen Brief schreiben, über unseren Onlineservice, per Telefon oder persönlich im Kundenzentrum mit uns in Kontakt treten – die Kollegen im Kundenservice sind für sie da! Persönlich besuchen uns vor allem Menschen aus Cottbus oder dem nahen Um-



Das Team um Andreas Scholz beantwortet alle Anfragen online, telefonisch, schriftlich und persönlich.

land. Da wir deutschlandweit versorgen, nutzen Kunden aus größerer Entfernung vor allem die anderen Kommunikationswege wie Telefon, E-Mail oder unseren Onlineservice.

Welche Servicezeiten haben Sie?

Telefonisch stehen wir von Montag bis Freitag in der Zeit von 8 bis 18 Uhr zur Verfügung. Falls die Wartezeit am Telefon gelegentlich

zu lang ist für das Zeitbudget des Anrufers, empfehle ich das Rückrufformular und den Chatbot (unten rechts) auf unserer Internetseite zu nutzen.

Doch was, wenn man es etwa beruflich bedingt nicht zu diesen Zeiten schafft?

Rund um die Uhr und bequem von zu Hause aus ist der Onlineservice über unsere Internetseite verfügbar. Über den Tarifrechner kann man nach passenden Angeboten suchen und in wenigen Minuten einen Liefervertrag abschließen. Aber auch ein Formular „Übergabemeldung“ zur An- und Abmeldung von Strom und/oder Gas findet man hier. Dieses zusammen mit einer Kopie des Wohnungsübergabeprotokolls einfach per E-Mail oder Post an uns senden. Oder das Anliegen per E-Mail an info@stadtwerke-cottbus.de senden.

Ihre Mitarbeiter arbeiten also auch, wenn die Türen mal geschlossen bleiben mit Hochdruck an der Lösung der Kundenanliegen?

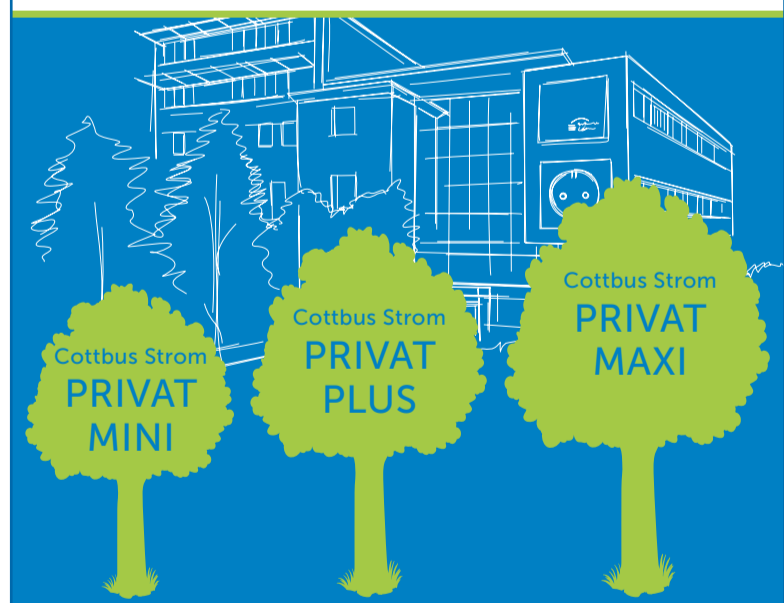
Ja genau. Das ist unser Anspruch – rundum zufriedene Kunden.

Weitere Infos unter:

<https://www.stadtwerke-cottbus.de/de/privatkunden/themen/service-center/kundenzentrum.html> oder QR-Code scannen



Strom MINI oder MAXI? Jetzt hat Cottbus die Wahl!



Wählen Sie das Angebot, das zu Ihnen passt.

„MINI“ kleiner Grundpreis	AP: 29,50 ct/kWh	GP: 3,50 €/Monat
„PLUS“ guter Durchschnitt	AP: 27,50 ct/kWh	GP: 7,50 €/Monat
„MAXI“ kleiner Arbeitspreis	AP: 24,50 ct/kWh	GP: 14,00 €/Monat



Das Cottbuser Fernwärmenetz wächst weiter: zuletzt im Bereich Schillerstraße/Ossietzkystraße. Die Bauarbeiten sind dort inzwischen abgeschlossen. Im Laufe des Jahres werden die ersten Anschlüsse aktiviert. Auch in der Südstadt wird das Netz erweitert. Der Ausbau erfolgt ebenfalls in diesem Jahr.

WIR SUCHEN SIE!

Die Elektroenergieversorgung Cottbus GmbH (EVC), ein Tochterunternehmen der Stadtwerke Cottbus GmbH, sucht zur unbefristeten Einstellung ab dem nächstmöglichen Zeitpunkt für die Digitalisierung der Prozesse und die Einführung verschiedener IT-Lösungen einen

IT-Projektmanager (m/w/d)

Die EVC gewährleistet als lokaler Netz- und Messstellenbetreiber die zuverlässige Versorgung mit Strom, Wärme und Gas in der Stadt Cottbus. Digitalisierung, vorrangig von Arbeitsabläufen, ist neben technischen Innovationen im Netzbetrieb die große Herausforderung auf der digitalen Roadmap der EVC.

Dazu benötigen wir Ihre tatkräftige Unterstützung!

Weitere Informationen unter:

www.energienetze-cottbus.de/de/Unternehmen/Karriere/Jobangebote.html oder QR-Code scannen



Stadtwerke Cottbus direkt ist eine Sonderveröffentlichung der Stadtwerke Cottbus GmbH

Redaktion: Stadtwerke Cottbus GmbH/SPREE-PR
Karl-Liebknecht-Str. 130
03046 Cottbus

Fotos: SWC
Fon: 0355 351-0
Fax: 0355 351-109
info@stadtwerke-cottbus.de

Havariendienst:
Strom Fon: 0355 724000
Gas Fon: 0355 711000
Wärme Fon: 0355 31188
www.stadtwerke-cottbus.de

Kundenzentrum:
vorübergehend geschlossen