

Sechste Kundenbeiratssitzung der Gasnetz Hamburg GmbH und Stromnetz Hamburg GmbH

Datum: 25. Februar 2020
Ort: Gasnetz Hamburg GmbH, Schnackenburgallee 153, 22525 Hamburg
Beginn: 18.00 Uhr
Ende: 20.30 Uhr

Teilnehmer des Kundenbeirats:

Bremer Klaus-J., Diana Chklar, Christian Deike, Barbara Jung, Lina Ohlmann, Angelika Oppenheimer, Walter Piletzky, Michael Rajeweski, Werner Rave, Rüdiger Reinholz, Karsten Reimers, Sebastian Tiedemann

Entschuldigt: Gerd Knop, Helmuth Mau, Michael Mühlhaus

Gasnetz Hamburg (GNH): Bernd Eilitz (Pressesprecher), Dr. Ralf Luy (Geschäftsbereichsleiter Kundenservice und Assetmanagement), Anja Weißel (Kundenservice und Assetmanagement), Malte van Haastrecht (Referent Kundenkontaktmanagement)

Stromnetz Hamburg (SNH): Carolin Hollmann (Assistenz Kundenmanagement), Anette Polkehn-Appel (Pressesprecherin), Matthias Ridder (Geschäftsbereichsleiter Kundenmanagement), Ulf Werner (Fachbereichsleiter Kundenservice)

Tagesordnung

1. Begrüßung / Themen

Anja Weißel eröffnet die sechste Sitzung des gemeinsamen Kundenbeirats der Gasnetz Hamburg GmbH (GNH) und Stromnetz Hamburg GmbH (SNH) auf dem Betriebsgelände der Gasnetz Hamburg GmbH. Der Schwerpunkt dieser Veranstaltung bildet die Vorstellung der Gasnetz Hamburg GmbH, des Gasnetz Kundenservice in Kombination mit der Besichtigung des neuen Kundenbüros sowie der Darstellung von laufenden Kooperationen städtischer Unternehmen.

Einleitend stellt Herr Dr. Luy die GNH vor und gibt einen kurzen Einblick in die aktuelle Aufbaustruktur des Kundenservice, ihren Standorten und Aufgaben.

Nach einer kurzen Pause stellt Herr van Haastrecht das Kundenkontaktmanagement, die Entwicklung der Kundenkontakte einschließlich des Beschwerdemanagements anhand von konkreten Beispielen vor.

Abschließend erläutert Frau Weißel die Entwicklung von gemeinsamen Projekten zwischen der GNH und der SNH und zeigt dabei einige Kooperationen wie z.B. die Zusammenarbeit im Bereich Hausanschlusssanierung, „Brückenkieker“, LoRaWan und Multi-Metering auf.

Die genauen Inhalte zu den Themen entnehmen Sie bitte der anliegenden Präsentation.

2. Beantwortung der Fragen

FRAGE: Kundenkontaktmanagement – Verbräuche
Wie lange werden die Daten zu den Verbräuchen aufbewahrt?

Antwort: Im System werden die Verbräuche der letzten Jahre vorgehalten. Unter kaufmännischen Gesichtspunkten müssen diese Daten 10 Jahre lang aufbewahrt werden. Für die Energieausweise liegen die Energieverbräuche der letzten drei Jahre für die turnusmäßigen Abrechnungen/Ablesungen vor.

FRAGE: Kundenkontaktmanagement – Live-Tracking des Call-Centers (Anruf bei der Kundenservice Hotline): Wie viele Agenten sind bei Ihnen tätig? Im Fallbeispiel wird die Anzahl der Anrufe des heutigen Tages dargestellt – diese beläuft sich auf 136 Anrufe.

Antwort: Es gibt zwei Schichten, in denen jeweils im Schnitt 6 Agenten tätig sind und verschiedene Aufgaben erledigen. Sie kümmern sich nicht nur um die Telefonie, sondern bearbeiten auch E-Mails. Es gibt verschiedene Stufen von Prioritäten: 1 – Telefon, 2 – E-Mail, 3 – Post, 4 – Fax, 5 – Postrückläufer. Die Anzahl der Postrückläufer ist aktuell relativ hoch. Immer wenn Selbstablesekarten rausgeschickt werden, werden diese anhand der neuen Prozesse bearbeitet und anschließend zum Call-Center weitergeleitet.

FRAGE: Kundenkontaktmanagement – Ausblick/ Digitalisierung
Abstimmung in der Runde: Welches der beiden Themen würden Sie präferieren? Was ist aus Ihrer Sicht sinnvoller?

- a. Voicebot für Zählerstände
- b. Multichannel Chat (gängige Plattformen)

Antworten aus dem Publikum

Zu a) Das Publikum vertritt die Meinung, dass mit dem Voicebot eine größere Masse erreicht werden kann, in der Annahme, dass die Bedürfnisse der Kunden überschaubar seien.

➔ Herr van Haastrecht bestätigt, dass dies auch die Sichtweise von GNH sei, mit der Begründung, dass die Kunden mit einem Voicebot einen zusätzlichen Kanal haben.

Zu b) Darüber hinaus merkt das Publikum an, dass der Voicebot gut für Onlinezählerstandeingaben genutzt werden kann, weil dieser leichter zu finden sei. Ansonsten, wenn der Kunde jedoch etwas spezielles, sehr individuelles sucht, könne sich das Publikum durchaus vorstellen, dass die Kunden dies beim Multichannel Chat eher herausfinden würden, als beim Chat Bot, da man dort gewöhnlich nie das fände, was man suche.

Das Umfrageergebnis fällt ziemlich ausgeglichen aus.

FRAGE: Kundenkontaktmanagement – Ausblick/ Digitalisierung
Wir sprechen über 200 Kunden am Tag, lohnt sich der Aufwand, solche modernen Dinge einzusetzen?

Antwort: Ja und nein. GNH möchte ein digitales Unternehmen sein. Bei der Bot-Lösung wird pro Vorgang bezahlt, es gibt kein großes Mengengerüst. Mittelfristig ist dies das Ziel, wenn es die finanzielle Situation zulässt. Die Umfrage sollte lediglich einen groben Ausblick geben, was in Betracht gezogen werden könnte. Die Initialisierung des Chatbots ist bereits mit der Stadt abgesprochen.

FRAGE: LoRaWan (Daten sichtbar haben) – Wird dies auch für das neue Smart-Meter genutzt?

Antwort: Nein, für das Smart-Meter hat man einen besonderen Übertragungsweg, der vom BSI (Bundesamt für Sicherheit der Informationstechnik) abgesegnet ist, um einen besonderen Schutz dieser Daten zu gewährleisten. Insofern – der genaue Weg wurde bei der letzten Sitzung aufgezeigt – hat man dafür ein eigenes Gateway mit eigener Übertragung. Das eine hat mit dem anderen nichts zu tun. LoRaWan ist der Weg und Smart-Meter ist die Technologie.

FRAGE: Gaszählertausch – Kann man als Mieter einen Zählertausch anstoßen oder muss dies über den Vermieter/ die Hausverwaltung abgewickelt werden (z.B. wenn der Zähler schon etwas älter und ungünstig angebracht ist)?

Antwort: Der Zähler an sich wird von GNH ausgetauscht. Die Beauftragung für das Versetzen des Zählers oder der Gasinstallationen liegen in der Verantwortung des Vermieters/Eigentümers, dieser beauftragt den Installateur.

FRAGE: Kooperationen städtischer Unternehmen – Die Energiewende ist ein großes Thema. Wie können sich die beiden Unternehmen (SNH & GNH) kurz-, mittel- & langfristig unterstützen? Wie sehen die weiteren Themen, neben der Umsetzung, Hausanschlüsse intern zu verteilen, aus?

Antwort: Ein Thema ist z.B. die IT. SNH hat sich dafür entschlossen, eine eigene IT in der Gesellschaft aufzubauen. Damals aus dem Vattenfall Konzern heraus waren es Abteilungen, die den sogenannten SharedService Bereichen angesiedelt waren, sozusagen als Dienstleistungsunternehmen. Über ein Carve Out wurden alle in die Gesellschaft integriert, sodass SNH eine vollausgestattete eigene Netzgesellschaft geworden ist. Die GNH hat den Prozess analog gestaltet, hat sich aber dafür entschieden, keine eigene IT mitzunehmen und zu integrieren, da SNH diese Dienstleistung mit anbietet. Daraus ist der heutige IT-Gemeinschaftsbetrieb entstanden, der im Grunde genommen organisatorisch schon doch mehr miteinander verbunden ist. Das ist ein klassisches Beispiel.

3. Verschiedenes

Frau Weißel gibt folgende Vorankündigung für die nächste Sitzung bekannt: GNH arbeitet stets daran ihre Kundenansprache zu verbessern, zurzeit werden neue Schreiben vorbereitet. Die Idee ist es, den Kundenbeiratsmitgliedern das Schreiben als Test zukommen lassen, mit der Bitte, Stellung zu nehmen, ob das Schreiben adressatengerecht sei.

Nächste Sitzung:

- Termin: 16.06.2020, 18.00 Uhr
- Veranstaltungsort: Stromnetz Hamburg GmbH, Besichtigung des neuen Ausbildungszentrums

- Termin: 17.11.2020, 18.00 Uhr
- Veranstaltungsort: ?

Themenvorschläge für die weiteren Sitzungen:

- Feuerwehr – Wie geht man mit einem Gasleck um? → Besuch der Feuerwehrakademie in Hamburg
- Besuch einer Anbohrwerkstatt

Die Entscheidungsfindung ist in der nächsten Sitzung am 16. Juni 2020 geplant.

Ende der Sitzung: 20.30 Uhr