

# GEFRAGT WIE NIE

**Welches Stromprodukt passt am Besten für mich? Liegt Fernwärme in meiner Straße? Lohnt sich eine PV-Anlage und welche Fördermittel gibt es dafür? Die Anzahl der Fragen und Beratungen im Kundenservice der LSW ist rasant gestiegen. Wie das Team die neuen Herausforderungen meistert, zeigt ein Blick hinter die Kulissen in der Heßlinger Straße.**

Oben: Das Empfangsteam begrüßt alle Kunden im WNT. Unten: In der Eingangshalle kann Teamleiter Peter Dietz den Kunden an einem Modell erklären, wie eine Übergabestation für Fernwärme funktioniert.



Persönliche Kundengespräche im Kundencenter: 27.138. Telefonanrufe: 200.000. Bearbeitete E-Mails: 103.000. Beantwortete Briefe: 7.000. Das allein sind die Zahlen des kaufmännischen Kundenservices. Und beim technischen Kundenservice? Anzu-meldende PV-Anlagen: 5.700. Energiebera-tungen vor Ort beim Kunden: 300. Ausge-stellte Energieausweise: 200.

Die Anzahl der Kundenkontakte und Dienst-leistungen, die der LSW-Kundenservice in nur einem Jahr bearbeitet hat, ist beeindruckend und bestätigt einen Trend: Seit gut zwei Jahren haben die Kunden mehr Anliegen, häufiger Fragen und wünschen sich umfassendere Beratung. Wie ist das zu erklären? „Dafür gibt es mehrere Gründe“, erläutert Christian Klose, Leiter Kundenservice bei der LSW. „Seit Beginn des Ukraine-Kriegs und der daraus ausgelösten Energiekrise gab es in Deutschland viele energiepolitische Entscheidungen, die bei unseren Kunden zu Fragen geführt haben. Stichwort Energiepreisbremsen oder Gebäudeenergiegesetz (GEG). Und wer, wenn nicht ihr Energieversorger, sollte die Antworten auf ihre Fragen kennen. Daher kommen sie zur LSW.“

## **Bis zu 300 Kunden am Tag**

Peter Dietz, Teamleiter für den technischen Kundenservice, erklärt die Lage an einem aktuellen Beispiel: „Das novellierte GEG ist seit Jahresbeginn in Kraft. Unsere Kunden wollen wissen: Welche Auswirkungen hat

das GEG auf meine Situation? Wie lange kann ich meine Gasheizung in Betrieb lassen? Was ist noch erlaubt? Brauche ich eine Wärmepumpe? Und wenn ja, wie hoch ist die Förderung? Es gibt viel Verunsicherung in der Gesellschaft. Diese Dynamik spüren wir im Kundenservice deutlich.“

„Zum Glück sind wir sehr gut aufgestellt, um diese Menge zu bewältigen. Am Standort Wolfsburg haben wir für die LSW drei Teams plus die Mitarbeiterinnen am Empfang, die sich um die Anliegen der Kunden kümmern. Insgesamt 49 Kollegen, aufgeteilt in den technischen Kundenservice, den kaufmännischen Kundenservice sowie ein Team allein für Hausanschlüsse. Alle Kunden und Bürger rund um Wolfsburg und die Region bekommen an einem Ort alle Informationen zu den Themen Energie und Wasser aus einer Hand. Es gab Zeiten, da kamen bis zu 300 Kunden an einem Tag ins Kundencenter, um allgemeine Themen zu besprechen. Diese geballte Beratungskompetenz in persönlichen Gesprächen kann ein anonymer Energiediscounter mit einem Callcenter nicht bieten. Davon bin ich überzeugt“, sagt Nadine Schartner, Teamleiterin für den kaufmännischen Kundenservice.

## **Routingsystem für Kunden**

„Ein großer Vorteil für unsere Kunden ist unser Routingsystem, das wir im November 2017 eingeführt haben“, ergänzt Christian Klose. „Am Eingang wählen die Besucher an einem Touchscreen die Gesellschaft aus, zu ▶