

Kundenservice EWE

Ursachen und Maßnahmen

Landkreis Aurich – Ausschuss für Finanzen und Beteiligungen

Aurich, den 13.11.2023

Einblick in den EWE Kundenservice (1/2)



Die Anforderungen aus der Energiekrise trafen uns zum schlechtest möglichen Zeitpunkt

- EWE hat kurz vor Beginn der Energiekrise das Abrechnungssystem modernisiert, mit spürbaren Auswirkungen für die KundInnen Ende 2021 **#IT-Modernisierung**
- Die Aufräumarbeiten waren im Spätsommer 2022 nahezu abgeschlossen **#5-Punkte-Plan erfüllt**
- Mitte August wurden Gasspeicher- und Gasbeschaffungsumlage beschlossen – Einbau in die IT-System; am 22.09. wurde die Gasspeicherumlage wieder zurückgezogen – Ausbau aus den IT-Systemen **#Hin-und-Her der Umlagen**
- Im Jahr 2022 gingen diverse „Billiganbieter“ in die Insolvenz – infolgedessen musste EWE kurzfristig rd. 200 tsd. Verträge in die Belieferung übernehmen **#EWE versorgt Kunden der Billiganbieter**
- Zum 01.10.2022 erfolgte eine branchenweite sog. „Formatanpassung“ durch die BNetzA (standardisierte IT-Kommunikation der Energiewirtschaft) – mit massiven und monatelangen Problemen für die gesamte Branche **#Probleme aus Formatanpassung**

Einblick in den EWE Kundenservice (2/2)



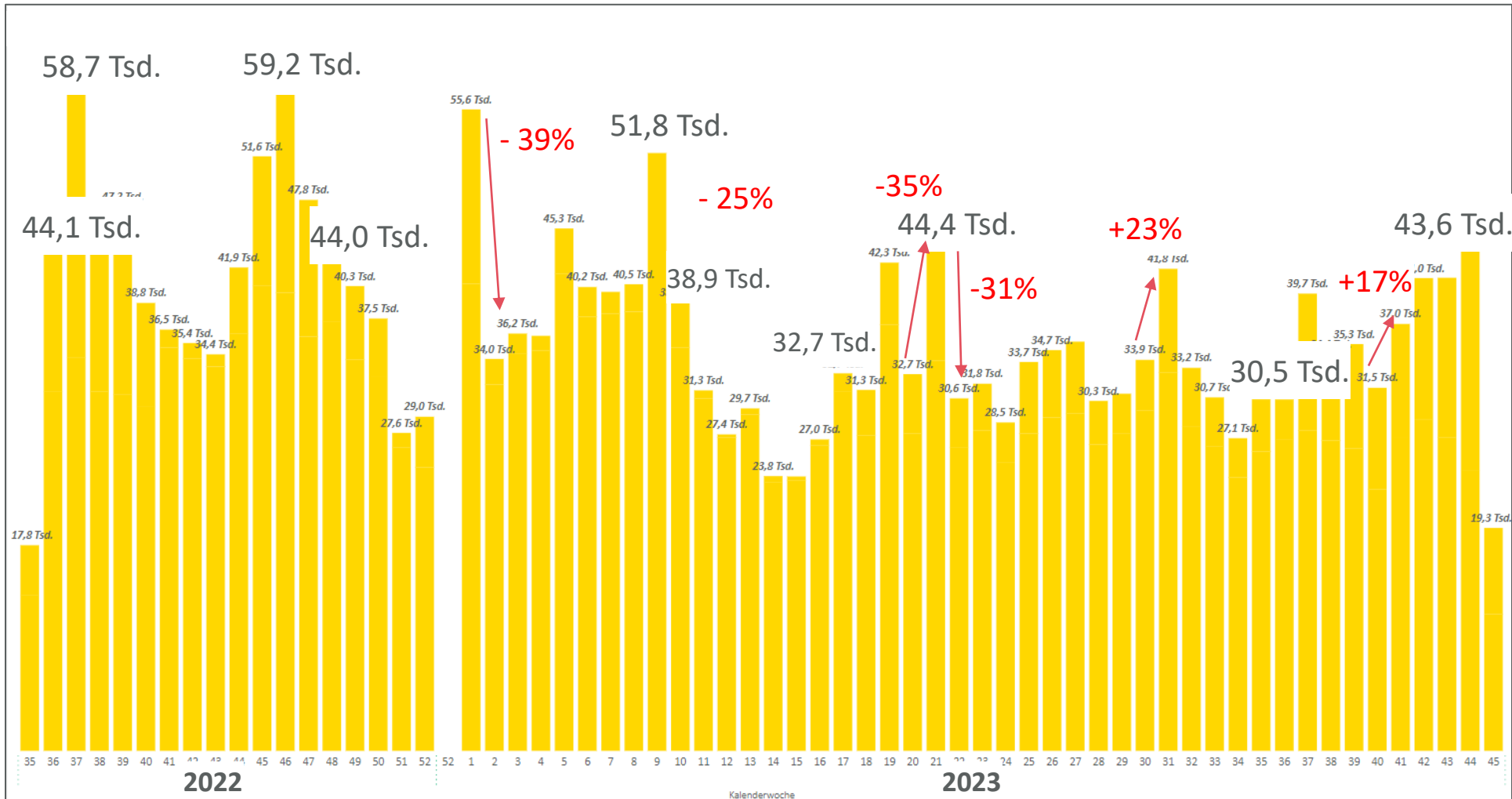
Die Anforderungen aus der Energiekrise trafen uns zum schlechtest möglichen Zeitpunkt

- Am 7.10.2022 hat der Bundesrat die reduzierte Umsatzsteuer auf Gas beschlossen – zur Wirkung ab 01.10.2022 **#MwSt Gas**
- Im November/Dezember 2022 war kurzfristig die sog. Dezemberhilfe in den Abrechnungssystemen umzusetzen – bei EWE aufgrund der noch nicht vollständig abgeschlossenen Modernisierung in zwei IT-Systemen **#Dezemberhilfe**
- Zum März 2023 waren die (mehrdeutigen) Regelungen der Preisbremsen umzusetzen **#Preisbremsen**
- Zum August erfolgte eine Novellierung, rückwirkend zum 01.08.2023, die wiederum tiefe Eingriffe in die Abrechnungssysteme erfordert **#Preisbremsennovelle**
- Stand heute besteht noch keine Rechtssicherheit zu den Anforderungen ab 01.01.2024 – es verbleiben 31 Werkstage!

Service für Energie-Kunden durch Energiekrise schwer planbar



Eingangsvolumen Telefonie i.d.Z. 01.09.2022 bis 07.11.2023



- Kundenreaktionen und Anrufaufkommen sei Beginn der staatlichen Maßnahmen extrem **stark schwankend**
- **Kurzfristige** Mengenveränderungen von **30% und mehr**
- Dienstleistungsmarkt „**leer**“
- **Hohes Aufkommen und starke Schwankungen** münden bei allen **Versorgern in schlechtere Erreichbarkeiten**

Maßnahmen im EWE Kundenservice für unsere KundInnen (1/2) **EWE**

- Massiver Aufbau der Dienstleisterkapazitäten
 - Bis zu 150 zusätzliche Mitarbeitende bei externen Partnern für den 1st Level (einfache Anliegen in der Telefonie und Schriftbearbeitung)
 - Bis zu 200 zusätzliche Mitarbeitende bei externen Partnern für den 2nd Level (schwierigere Anliegen in der Telefonie und Schriftbearbeitung)
 - Samstagsarbeit bei unseren Call-Center-Partnern – Sonntagsarbeit in Diskussion / Vorbereitung
- Tausende von Überstunden (unter der Woche) durch unsere ExpertInnen sowie unserer IT-Partner zur Ertüchtigung der zwei Abrechnungssysteme

Maßnahmen im EWE Kundenservice für unsere KundInnen (2/2) **EWE**

- Ergänzend freiwillige Samstagsarbeit mit über 4.000 Stunden durch EWE-ExpertInnen
- Entwicklung von „Robotern“ zur maschinellen Abarbeitung einfacher Kundenanliegen und repetitiver Aufgaben
- Ergänzungs- und Vertiefungsschulungen für Kundenbetreuerinnen
- Verstärkung der Teams in den EWE-Shops und aktuell EWE Servicemobil in Ostfriesland (morgen wieder in Westerholt)
- Abschluss von über 37.000 zinslosen Ratenplänen für KundInnen mit Zahlungsschwierigkeiten
- Entschuldigungszahlungen für Kunden mit verspäteter Guthabenauszahlung seit Oktober 2022

Komplexität ist ein wesentlicher Treiber der Probleme

EWE

- EWE
- Markt
- Gesetzgeber

Umsetzungen in zwei Abrechnungssystemen

Systeme nicht für diese Entlastungen vorgesehen

Erhebliche Rechtsunsicherheit über Auslegung einzelner Bestimmungen

Formatumstellung 10/2022 hat branchenweit zu erheblichen Datenschiefständen geführt

Kurzfristigkeit der Regelungen und Novellierungen im EnSiG

Über 100 Tarife/Preiskonstellationen mit z.T. zig Preiszeitscheiben zu berücksichtigen

Knappheit leistungsfähiger IT-Experten – gesamte Branche betroffen

Spezialtarife (Nato, Steuerbefreiungen etc.) benötigen Sonderentwicklungen

EWE

Vielen Dank