

## RheinEnergie AG

Kundenmanagement  
für die Energiewirtschaft

### UNSER WEG MIT RHEINENERGIE ZUM NEXT-LEVEL-SERVICE

Die RheinEnergie AG ist ein regionaler Energieversorger mit Sitz in Köln. Das Unternehmen trägt gemeinsam mit seinen Partnern Verantwortung für rund 2,5 Millionen Menschen in der rheinischen Region für Energie, Trinkwasser und zugehörige Dienstleistungen. In Köln und Umgebung ist die RheinEnergie einer der wichtigsten Wirtschaftsfaktoren. Bundesweit engagiert sie sich im Energievertrieb und bietet hochspezialisierte Energielösungen für Industrie und Wohnungswirtschaft an. Für die Metropolregion bündelt die RheinEnergie Lösungen für Energiewende, Quartiere, Wärmenetze, Metering, E-Mobilität und Digitalisierung.



### DIE HERAUSFORDERUNG

Bereits 2020 konnte sich prego services in einer EU-weiten Ausschreibung erfolgreich durchsetzen und unterstützt seitdem die RheinEnergie als Dienstleister im schriftlichen Kundenservice für Gewerbekunden und die Wohnungswirtschaft sowie im Reklamationsmanagement im Massenkundenbereich. Die Herausforderung liegt hier vor allem in der hohen Anforderung an Fachkompetenz und der schnellen Reaktionszeit, um wie in diesem Fall sensible Kundengruppen, bei gleichbleibend hoher Servicequalität zu betreuen.

Vor dem Hintergrund der Herausforderungen durch die Energiepreisbremse und der veränderten Reklamationsdynamik während der Corona-Pandemie - insbesondere im Zusammenhang mit der Zahlungsfähigkeit und Insolvenz von Marktpartnern und Lieferanten - stand die prego services als Dienstleister vor der Aufgabe, das Serviceniveau zu halten und die Kundenspitzen in der Ersatzversorgung zu bewältigen.

„ Für den Dialog mit unseren KundInnen im Energievertrieb haben wir einen zuverlässigen Partner gesucht, der unseren hohen Qualitätsansprüchen gerecht wird. Besonders wichtig ist uns die soziale Kompetenz im Umgang mit unseren KundInnen und hier hat uns prego services sehr überzeugt. Die fundierte Ausbildung, insbesondere im Bereich der energiewirtschaftlichen Prozesse, hat außerdem dazu beigetragen, dass die Einarbeitung schnell abgeschlossen werden konnte. prego services ist nun seit fast vier Jahren für uns tätig. Wir sind mit der Entwicklung sehr zufrieden und freuen uns auf weitere Jahre partnerschaftlicher Zusammenarbeit. “

Markus Jablonski, Operations (MOD), Leiter Dienstleistersteuerung & Qualitätsmanagement der RheinEnergie AG



## DIE LÖSUNG

Im Mai 2020 startete prego services die Zusammenarbeit mit einem Kick-off-Meeting. Aufgrund der Herausforderungen der Corona-Pandemie wurden die Grundlagenschulungen remote durchgeführt. Es folgten zwei Schulungen von je drei Wochen mit jeweils zehn Teilnehmern. Im Anschluss an diese intensiven Trainingsphasen wurden spezialisierte Fachteams gebildet. Durch den EVU-Hintergrund und die langjährige Spezialisierung von prego services auf die Energiewirtschaft war eine fundierte Fachkompetenz im Team gegeben. So konnte ein Onboarding-Prozess von der Auftragsvergabe bis zum Projektstart in nur 6 Wochen realisiert werden!



# 57.761

komplexe Sachverhalte im Jahr 2023

Im Jahr 2023 bearbeitete prego services erfolgreich 57.761 komplexe Sachverhalte. Zusätzlich übernahm sie das Listenmanagement und die E-Mail-Kommunikation. Die RheinEnergie betonte wiederholt, dass prego services nicht nur gewünschte Fristen einhält, sondern auch mit minimaler Fehlerquote den Wettbewerb übertrifft. Trotz Herausforderungen wie der Energiepreisbremse und der veränderten Reklamationslandschaft während der Corona-Pandemie hat sich prego services als Dienstleister bewährt. Sie reagierte erfolgreich auf Zahlungsunfähigkeiten und Insolvenzen von Endkunden und bearbeitete bei gewünschten Peaks deutlich mehr Klärfälle, wie gewünscht. Diese Erfolge zeigen die Anpassungsfähigkeit und das Engagement der prego services für herausragende Dienstleistungen.

„ Unsere Zusammenarbeit zeichnet sich durch eine herzliche, ehrliche und vertrauensvolle Atmosphäre aus. Wir verbinden Professionalität mit einer partnerschaftlichen Haltung, um gemeinsam erfolgreich zu sein. “

Sebastian Müller, Teamleiter Customer Services bei prego services GmbH

## IHR ERFOLG IST UNSERE MISSION

Seit 2001 sind wir in der Energiemarktbranche tätig und bieten Ihnen mehr als nur Dienstleistungen – wir schaffen langfristige Partnerschaften. Unsere Stärken machen den Unterschied:

- ✓ **Stabilität & Zufriedenheit:**  
Geringe Fluktuation und Betriebszugehörigkeiten von bis zu 25 Jahren unterstreichen unsere Verlässlichkeit und Mitarbeiterzufriedenheit.
- ✓ **Schnelle Integration:**  
Durch unsere bewährte Praxis, viele Prozesse remote abzubilden, gewährleisten wir einen effizienten Onboarding-Prozess innerhalb weniger Wochen.
- ✓ **„Plan, Build and Run“:**  
Als Full-Service-IT-Anbieter betreuen wir unsere Kunden gerne von A bis Z! Wir unterstützen Sie von der Beratung über IT-Infrastruktur, IT-Business Solutions bis hin zur IT-Sicherheit.
- ✓ **Agilität & Anpassungsfähigkeit:**  
Agil und flexibel passen wir uns den dynamischen Anforderungen der Energiewirtschaft an und reagieren autodidaktisch auf Marktveränderungen.

Haben Sie Fragen zu unserem Projekt?

**Wir helfen Ihnen gerne weiter.**

### Kontakt

**prego services GmbH**  
Neugrabenweg 4 · 66123 Saarbrücken  
Franz-Zang-Straße 2 · 67059 Ludwigshafen  
0681 95943-1265  
vertrieb@prego-services.de  
www.prego-services.de  
info@prego-services.de

Stand: 04/2024