

Wilken

Abrechnung von Haus-Strom

[10.02.2016] Vattenfall hat die Abwicklung der Stromverträge für das Produkt Haus-Strom ausgelagert. Das Unternehmen Wilken übernimmt die Bearbeitung der Prozesse vom Vertragsmanagement bis zum Mahnwesen.

Das Unternehmen Vattenfall Europe New Energy Services bietet das Produkt Haus-Strom an, bei dem nicht nur die von Blockheizkraftwerken (BHKW) vor Ort erzeugte Wärme, sondern auch der Strom direkt von Anwohnern genutzt werden kann. Die Abwicklung der dazugehörigen Stromverträge inklusive der Marktpartnerkommunikation, des Call-Managements sowie der Abrechnung hat Vattenfall an die Firma Wilken Prozessmanagement ausgelagert. Andreas Busse, bei Vattenfall zuständig für die Direktvermarktung des Haus-Stroms, beschreibt die Auswahlkriterien so: „Wir wollten einen Partner, der sich möglichst nahtlos in unsere bestehenden Prozesse wie auch in unsere IT-Infrastruktur integrieren kann. Zudem musste er die nötige prozessuale Fachkompetenz mitbringen, um einen qualitativ hochwertigen Kundenservice sicherstellen zu können. Das alles haben wir bei Wilken gefunden.“ Auch die Skalierbarkeit des Prozesses sei ein Entscheidungsgrund zugunsten von Wilken gewesen. Busse: „Wir können uns voll auf den Vertrieb konzentrieren, die weitere Abwicklung wird durch Wilken sichergestellt – egal ob einige hundert oder einige tausend Verträge verarbeitet werden müssen.“ Haus-Strom ist laut Vattenfall in Liegenschaften in Berlin, Hamburg und Potsdam verfügbar, die Kundenzahl soll in den kommenden Jahren deutlich gesteigert werden.

(al)

Stichwörter: Informationstechnik, Wilken, Prozessmanagement