



EINFACH FÜR SIE DA

PRESSE-INFORMATION
Solingen, 09.06.08
Seite 1 von 3

Solingen (sws/St) Mehr Plus beim Online-Angebot
SWS erweitert Service im Internet

Ende letzten Jahres startete die SWS in der Versorgung das Projekt „SWS-Plus“. Mit dem Projekt soll insbesondere das Leistungsangebot für die Solinger Haushaltskunden verbessert werden. Nun wurde mit dem Online-Service ein weiteres Angebot eingeführt.

Noch im letzten Jahr startete die SWS unter dem Titel „SWS Plus“ ein umfangreiches Projekt. Ziel des Projektes ist die Verbesserung des Leistungsangebotes für das Segment Privatkunden. Das erste Ergebnis war die Einführung des „grünen“ Stroms SWS ÖKO PLUS Ende Januar. Im Februar wurde zunächst die (aus dem deutschen Festnetz) kostenlose Servicrufnummer 0800 / 2345 344 eingeführt und zum 1. April die telefonische Erreichbarkeit um 50 Prozent erweitert. Der Energie- und Wasserversorger ist jetzt montags bis samstags von 8 bis 20 Uhr telefonisch erreichbar. Nun hat die SWS auch ihr Internetangebot deutlich ausgeweitet und um zahlreiche Online-Angebote erweitert.

In der Rubrik Online-Service findet der Solinger Kunde nun dreizehn neue Angebote. Vom Tarifvergleich, über Angabe der Zählerstände, Umzugsmeldungen bis hin zu Rechnungserläuterungen kann nun bequem und kostenlos die eigene Energie- und Wasserversorgung optimiert werden.



EINFACH FÜR SIE DA

PRESSE-INFORMATION

Solingen, 09.06.08
Seite 2 von 3

So erfährt man mit Hilfe des Tarifrechners, wie viel Geld durch die günstigen Sonderabkommen wie SWS-classic oder –family im Vergleich zum Grundversorgungstarif gespart werden kann. Hat man seinen eigenen Stromverbrauch gerade nicht zur Hand, wird anhand der eingegebenen Personenzahl sogar ein Durchschnittswert angegeben.

Stellt man fest, dass ein anderer Tarif günstiger ist, kann man den Tarifwechsel gleich online vornehmen.

Auch im Falle des Umzugs kann man sich nun für Strom und Gas gleich online ab- und für die neue Wohnung wieder anmelden. Eine Umzugscheckliste rundet hier das Angebot ab.

„Rund 6.000 Kundenanfragen erreichen uns jeden Monat. Die meisten davon per Telefon“ weiß Stefan Wicker, Leiter des KundenServiceCenters der SWS. „Einige Dienstleistungen können wir am Telefon jedoch nicht erbringen. Dafür war bisher eine Postkarte oder ein Brief erforderlich. Insbesondere hier wird mit den neuen Online-Services für den Kunden der Aufwand verringert. Kostenlos, bequem von zu Hause aus und rund um die Uhr kann er nun Aufträge an uns erteilen“, so Wicker weiter. So kann jetzt online auch eine Einzugsermächtigung erteilt, der Abschlagsbetrag erhöht und der Zählerstand eingegeben werden. „Ergeben sich dann Fragen, die eines telefonischen Gesprächs bedürfen, kann der Kunde online unseren Rückruf-Service in Anspruch nehmen und wir melden uns schnellstmöglich bei ihm.“

„Bei der Einführung der Online-Services haben wir aber auch einen anderen Punkt mit aufgenommen, der von unseren



EINFACH FÜR SIE DA

PRESSE-INFORMATION
Solingen, 09.06.08
Seite 3 von 3

Kunden angeregt wurde: die Rechnungserläuterung“ erklärt Wicker ein neues Informationsangebot. Online wird die, aufgrund des umfangreichen Zahlenmaterials, häufig verwirrende Rechnung erklärt. Fährt man bei der abgebildeten Musterrechnung über eine der Zahlengruppen, öffnet sich ein Fenster mit einer Erklärung. „Wir sind sehr gespannt, wie dieses aber auch die anderen neuen Service-Angebote bei unseren Kunden ankommen“. Die Zugriffszahlen werden genau beobachtet, um künftig das Angebot weiter zu optimieren.

Die SWS-Homepage lautet www.sws-solingen.de

Anita Stefanic