

Agenda

Kommunikation im Rahmen des Rollouts der intelligenten Messsysteme

I. Einführung

- Hintergrund und Aktuelles zum MsbG
- Von der ersten Information zum Einbau des iMS bis zur Abrechnung des Messstellenbetriebsentgelts über die Stromrechnung – Die Prozesse im Überblick

II. Veröffentlichungs- und Informationspflichten

- Welche Veröffentlichungspflichten sind von den grundzuständigen Messstellenbetreibern zu erfüllen?
- An wen, wann und mit welchem Inhalt sind Informationsschreiben nach MsbG zu erstellen?
- Pflicht zur Visualisierung monatlicher Verbrauchswerte nach § 40 Abs. 3 S. 3 EnWG

III. Gestaltung der Kundenkommunikation

- Gestaltung der Internetpräsenz von Messstellenbetreibern und Lieferanten – Was ist zu beachten?
- Welche Informationen können über das Internet bereitgestellt werden?
 - Betriebsanleitungen für mME und iMS
 - FAQ-Listen

Mittagspause

IV. Organisation des Kundenservices

- Kundenkontakte – Welche Kanäle bevorzugen die Kunden?
- Welche Fragen kommen auf den Kundenservice zu?
- Interne Prozessorganisation
 - Wer beantwortet welche Fragen?
 - Wie erfolgt die Weitergabe von Fragen außerhalb der Zuständigkeit des Kundenservices?
- Etablierung eines MSB-Büros?
 - Wie könnte ein MSB-Büro organisiert sein?
 - Welche Aufgaben werden vom MSB-Büro erledigt?
 - Welche Qualifikationen sollten Mitarbeiter im MSB-Büro mitbringen?
- Schulung der Mitarbeiter – Was ist zu beachten?

V. Verbraucherschutzzentralen – Wie kann man Verbraucherschutzzentralen einbinden?

VI. Erfahrungsbericht: Erdgasumstellung – Kundenanfragen und -reaktionen