

Rückstandsbearbeitung und Spitzenlastabdeckung

Trotz sorgfältiger Planung und gut abgestimmten und eingespielten Prozessen kann es zu unvorhergesehenen Arbeitsausfällen und kurzzeitigen Rückständen kommen.

Wir bieten in solchen Fällen einen schnellen und flexiblen Ad-hoc-Einsatz an und stellen gerne unsere Spezialisten je nach Bedarf in allen Bereichen des Meter-to-Cash-Prozesses zur Verfügung.

Die tiefe fachliche Ausbildung und das allgemeine Prozessverständnis unserer Mitarbeiter*innen erlauben dabei sehr kurze Vorbereitungszeiten und eine ganzheitliche Bearbeitung der angefallenen Rückstände.



Ihre Vorteile:

- kurzfristige Unterstützung bundesweit
- Vollständige, abschließende Fallbearbeitung
- Transparente Fortschrittskontrolle und Reporting
- Fachbereich kann sich auf das Tagesgeschäft konzentrieren
- Für kurzfristige Spitzen keine Neueinstellung notwendig
- Optimierungsvorschläge um zukünftige Rückstände frühzeitig entgegen zu wirken

Projektreferenz

Second Level Support Einspeiser: „Bearbeitung Rückstände im Einspeiserbereich“

Bei einem Netzbetreiber sind im Einspeiserbereich Rückstände in Höhe von ca. 3.000 Tickets über den Zeitraum von 18 Monaten aufgelaufen. Die Tickets wurden teilweise bereits in die Bearbeitung aufgenommen, konnten aber nicht fallabschließend gelöst werden.

Die Tickets beinhalteten Anfragen aus den verschiedensten Bereichen, wie z. B. Abrechnung, Neuanlagen/Konstruktenumbau, Gerätemanagement, GP-Wechsel und Postrückläufer/Forderungsmanagement und wurden von smartmove sukzessive in drei Monaten fallabschließend gelöst.