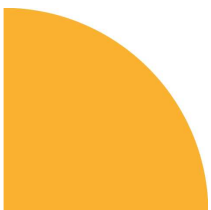


Beschwerdemanagement bei ENNI S & S

Jahresüberblick 2018



Der Weg zum Beschwerdemanagement bei ENNI



ENNI Gruppe | Leistungen & Produkte | Aktuelles & Presse | Onlinedienstleistungen | Karriere | Junge ENNI

EINFACH LEICHTER LEBEN!

DOWNLOAD INHALTE KONTAKT

Der Niederrhein in einer App!

Niederrhein App@ell mit unserer App mit praktischen Tipps und Infos rund um den Niederrhein – ab sofort kostenlos in den Apple- und Google-Stores.

Jetzt die Niederrhein App@ell kostenlos installieren!

Seien Sie immer ganz app@ell!

Moers, Neudorfen-Vlugh und viel mehr – die Niederrhein App@ell ist Ihr praktischer Begleiter für den Alltag am Niederrhein. Mit vielen Features, wie Veranstaltungskalender, Infos zum ÖPNV, stets aktuellen Nachrichten oder dem täglichen Kinoprogramm sind Sie immer auf dem Laufenden. Dazu gibt es Services rund um Energie-, Entsorgungs- und Umweltthemen. Einfach online nutzen – hier ist alles übersichtlich vereint in einer Gratis-App.

Kundenzentren & Kontakt

Öffnungszeiten:
 Montag - Mittwoch: 8⁰⁰ - 16⁰⁰
 Donnerstag: 8⁰⁰ - 18⁰⁰
 Freitag: 8⁰⁰ - 13⁰⁰
 Samstag: 10⁰⁰ - 13⁰⁰ (nur Moers)

Betriebshof Wittfeldstraße:
 Montag - Donnerstag: 7:00 - 16:00 Uhr
 Freitag: 7:00 - 12:30 Uhr

Kreislaufwirtschaftshof:
 Montag - Freitag: 7:00 - 18:00 Uhr
 Samstag: 7:00 - 14:00 Uhr

Sport- und Bädereinrichtungen:
 Hier erhalten Sie die verschiedenen Öffnungszeiten unserer Sport- und Bädereinrichtungen.

Service-Nummern:
Service-Hotline: 0800 222 1040
Baustellen-Nummer: 02841 104-600
Entstörungs-Nr.: 02841 104-114 (bitte nur in Notfällen)
Telefax: 02841 104-159
E-Mail: [kundenzentrum-moers@enni\(dot\)de](mailto:kundenzentrum-moers@enni(dot)de)
 (in Notfällen kontaktieren Sie uns bitte über die Entstörung Nr.)

Kritik und Anregungen: [ken\(at\)enni\(dot\)de](mailto:ken(at)enni(dot)de)
Straßenschäden melden: [Zum Formular](#)
Hier bauen wir: [Zur Aufstellung](#)

ENNI HÖRT ZU

Offenes Ohr, schnelle Hilfe: Gibt es ein technisches Versorgungsproblem, bei dem ENNI weiterhelfen kann? Oder ein Anliegen, das Sie persönlich mit uns besprechen wollen? Dann kommen Sie gerne zu unserer nächsten offenen Sprechstunde am 6. Dezember 2018 ab 16 Uhr ins Kundenzentrum in der Uerdinger Straße 31 in Moers.

Chat

Herzlich willkommen bei ENNI, wie kann ich Ihnen helfen?

[Datenschutzhinweise](#)
[Chat starten](#)

Kontakt | Impressum | Datenschutz | Online-Nutzungsbedingungen

Die offene Sprechstunde im Kundenzentrum auf der Uerdinger Straße

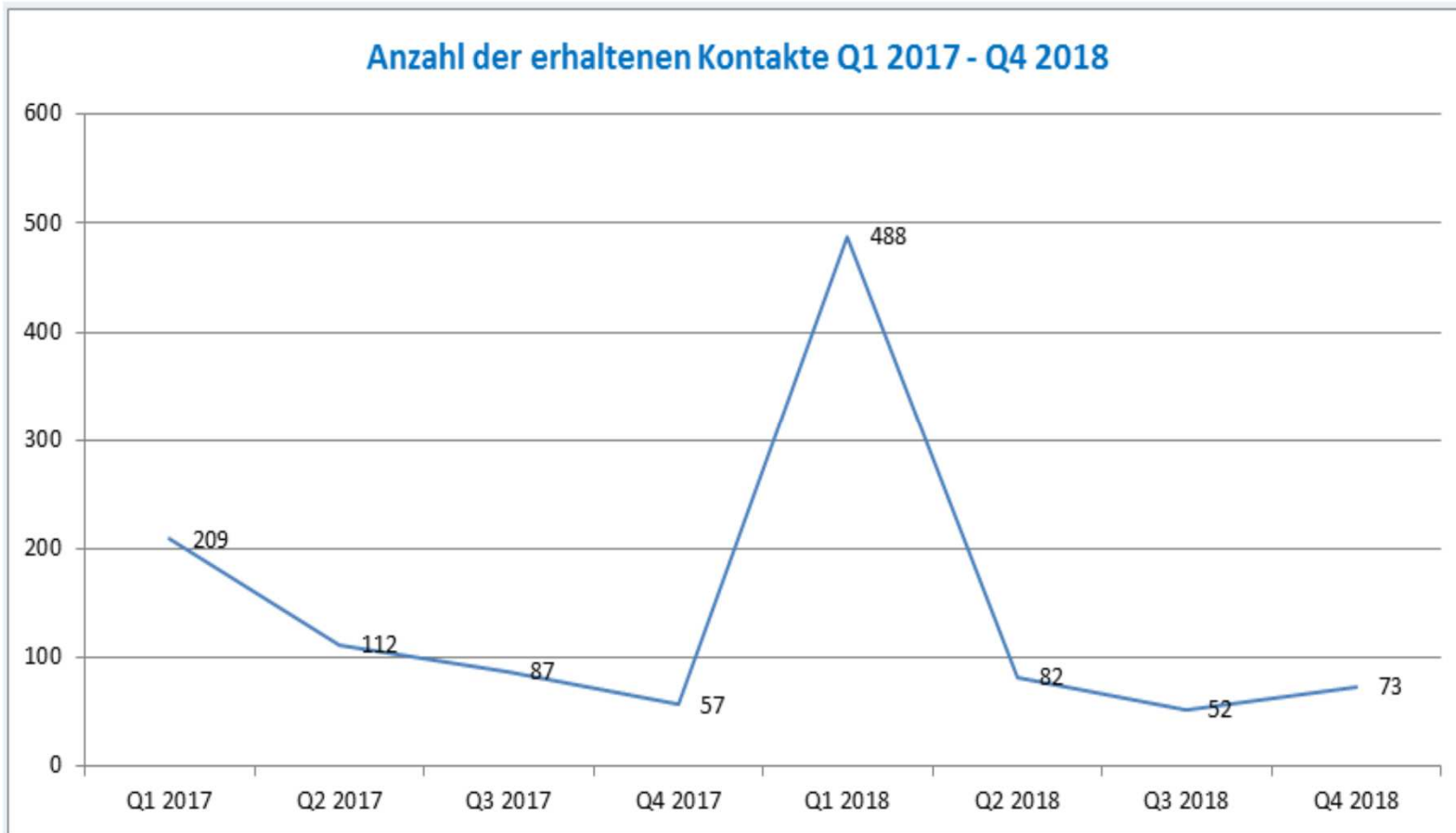


4 mal im Jahr haben Bürger und Kunden die Möglichkeit, sich im Kundenzentrum persönlich Gehör zu verschaffen. Dieses Angebot ist zusätzlich zu den vorgenannten Möglichkeiten, sich mit der ENNI über Probleme zu auszutauschen.

Die offene Sprechstunde wird zumeist aber wenig von der „älteren Generation“ genutzt und die Themen beziehen sich auf

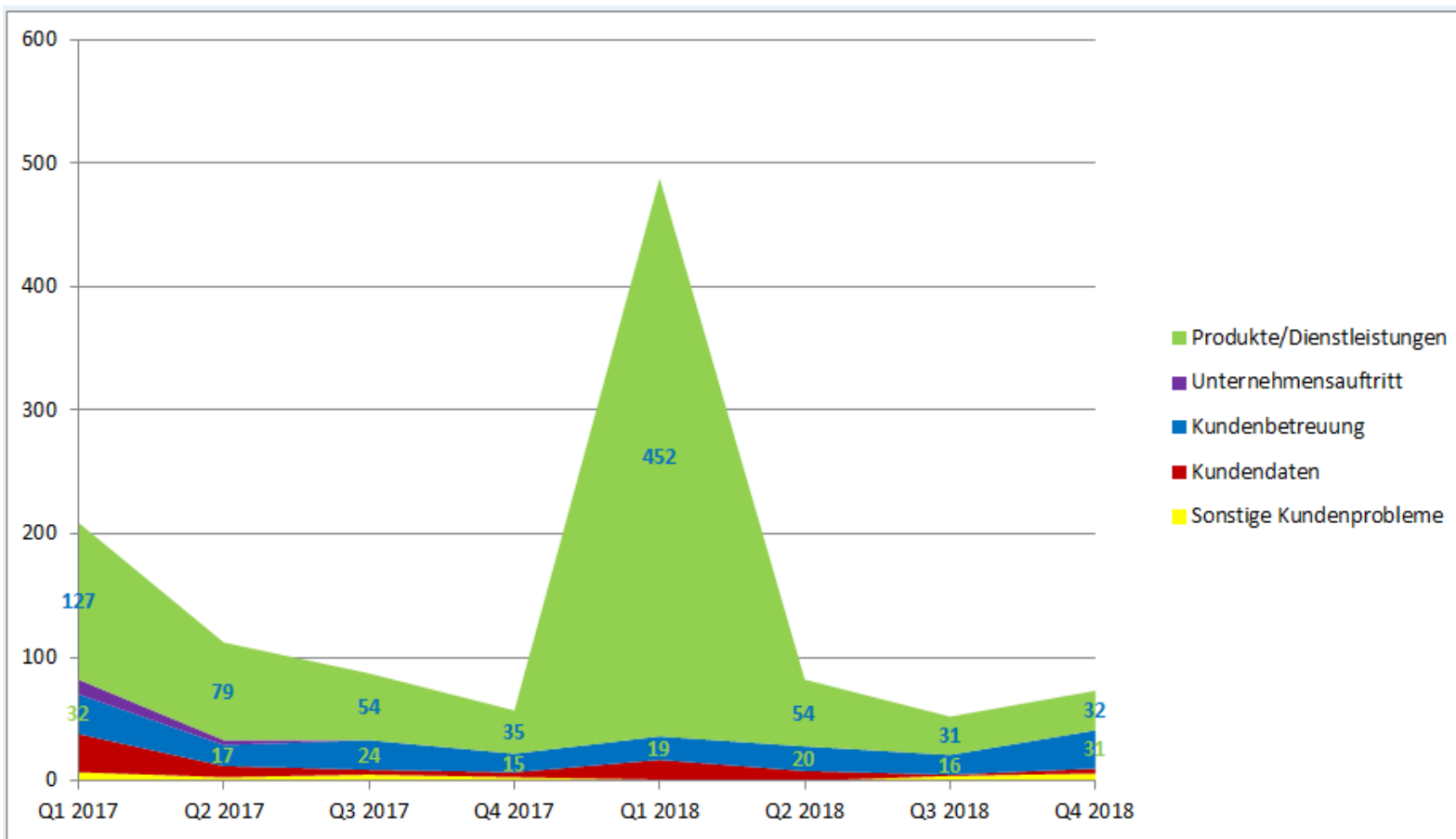
- die Straßenbeleuchtung
- die Straßenreinigung
- grundlegenden Probleme bzw. Wünsche zur Abrechnung/Lastschrift
- Störungen in der Sauna Neukirchen-Vluyn

Anzahl der Kundenkontakte Q1 2017 – Q4 2018

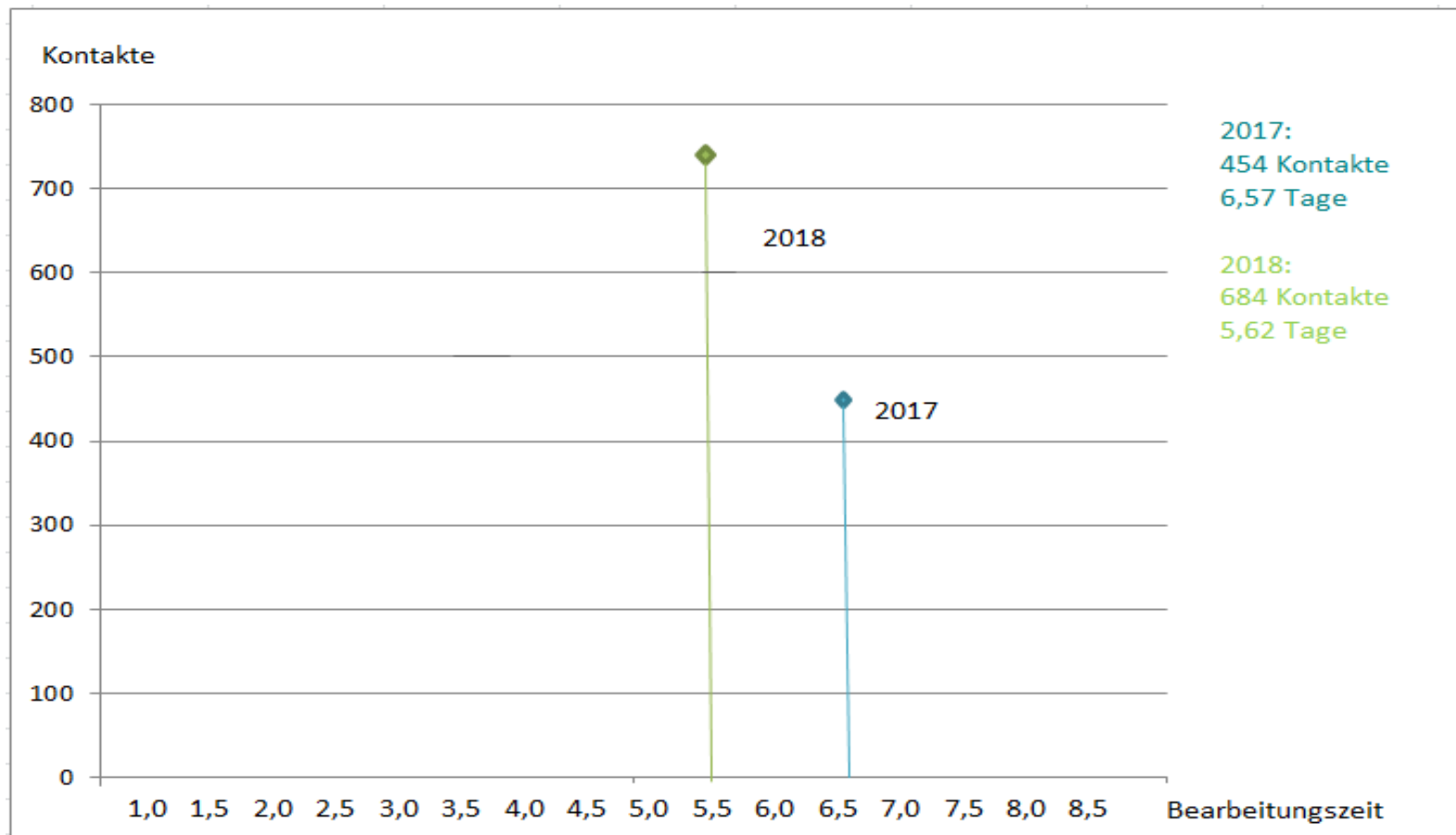


Verteilung der Kundenkontakte in den einzelnen Bereichen

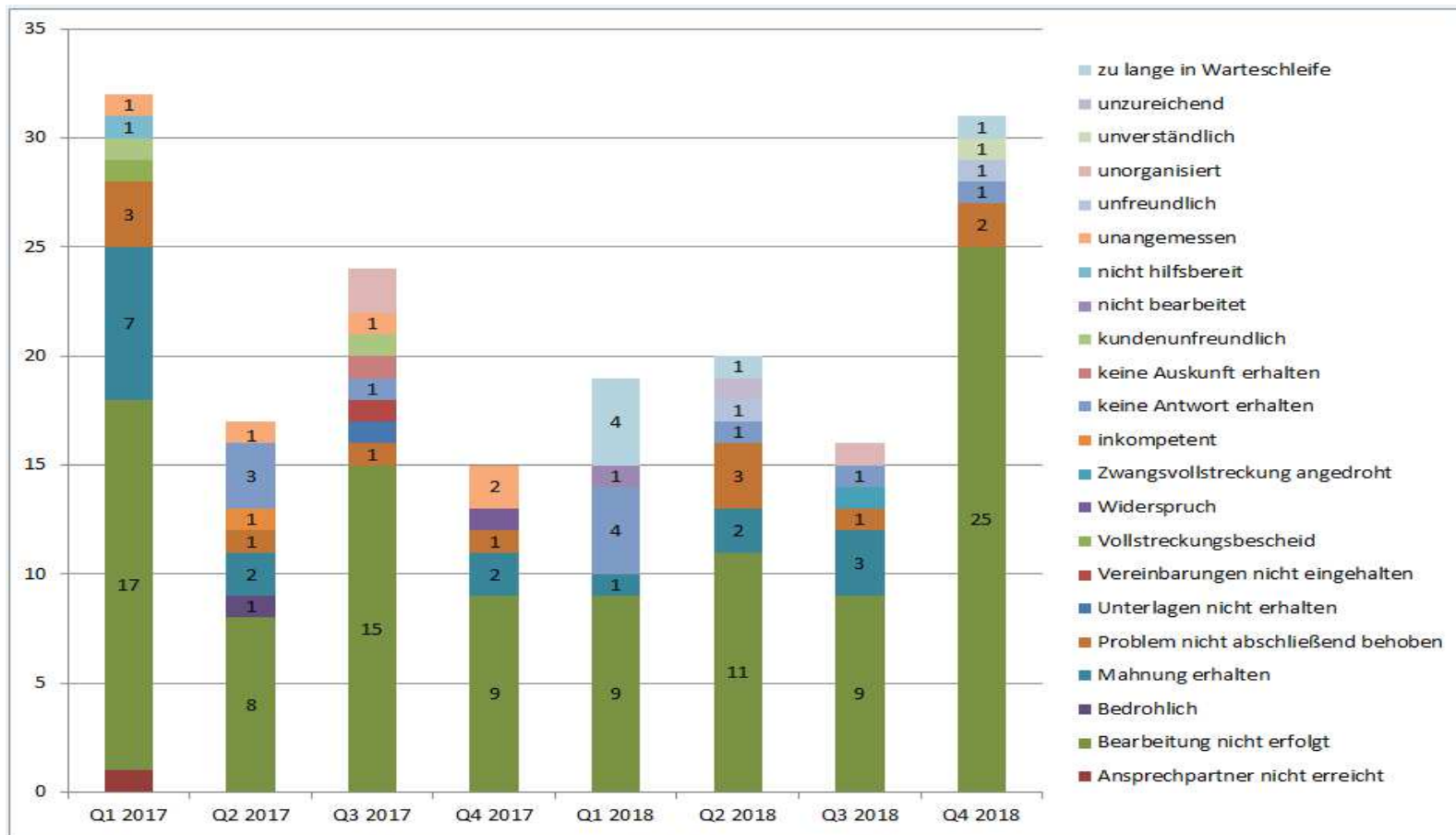
Q1 2017 – Q1 2018



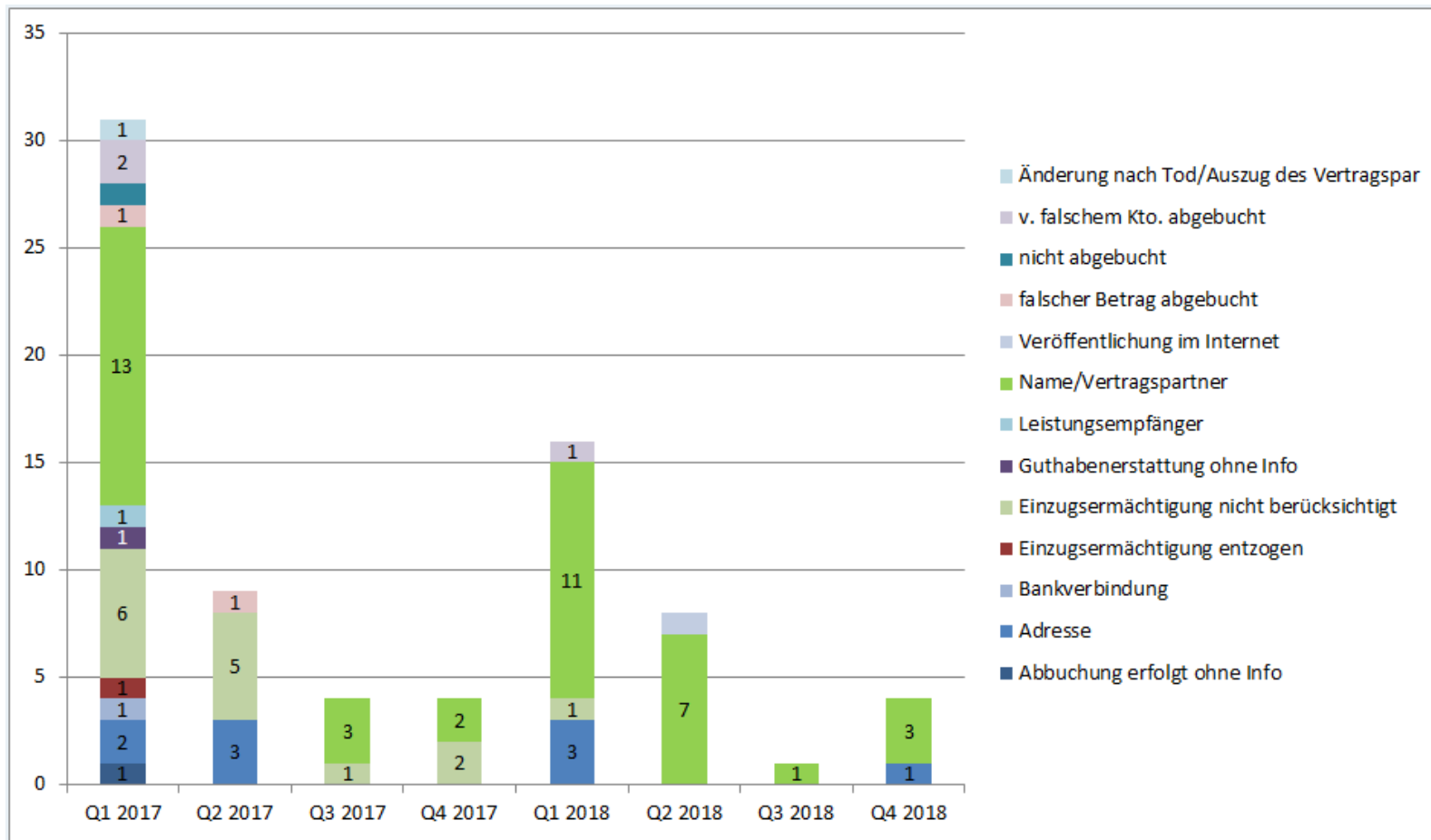
Bearbeitungszeiten + Kontaktanzahl 2017 und 2018



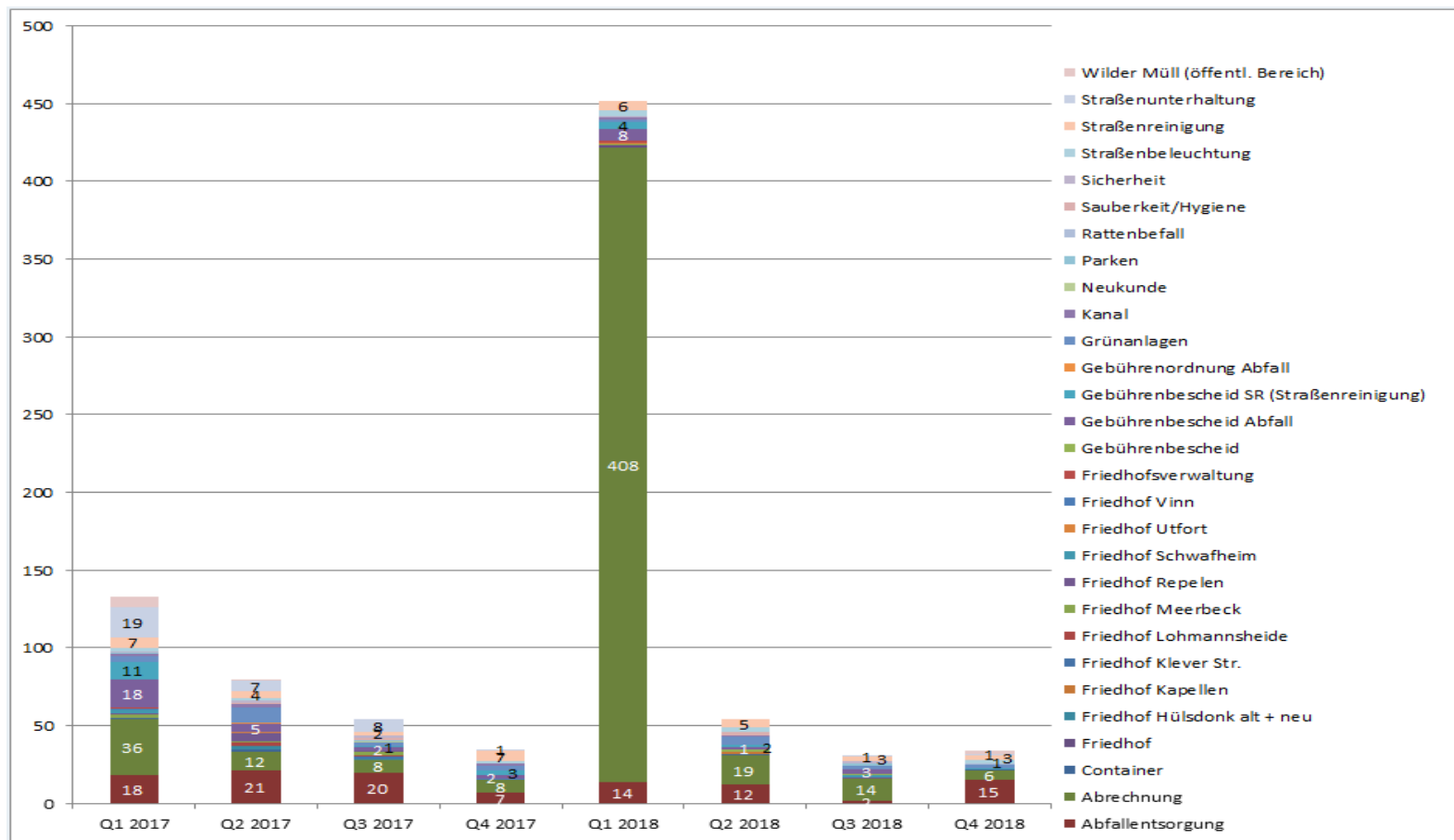
Der Bereich Kundenbetreuung



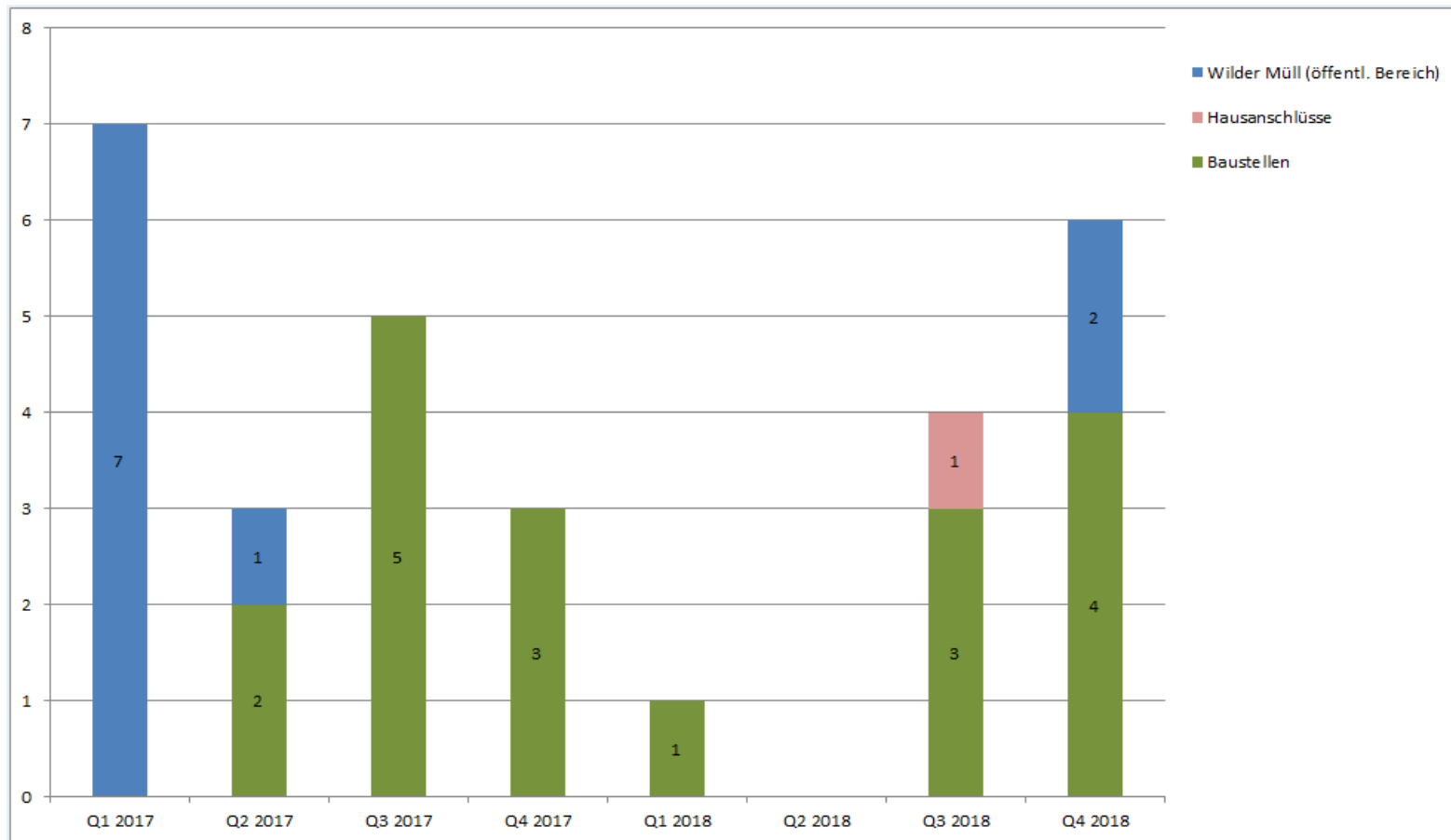
Der Bereich Kundendaten



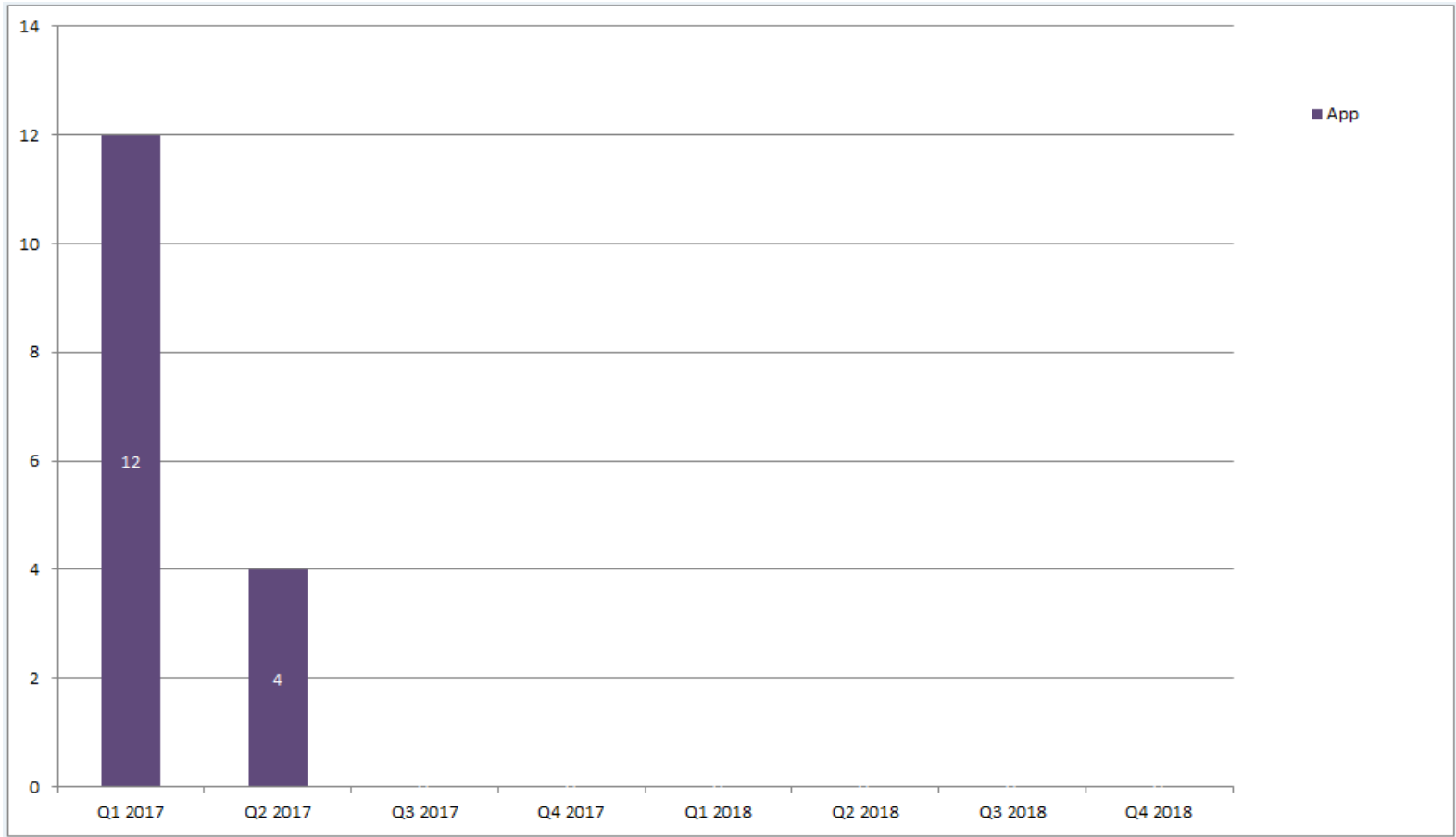
Der Bereich Produkte + Dienstleistungen



Der Bereich Sonstiges



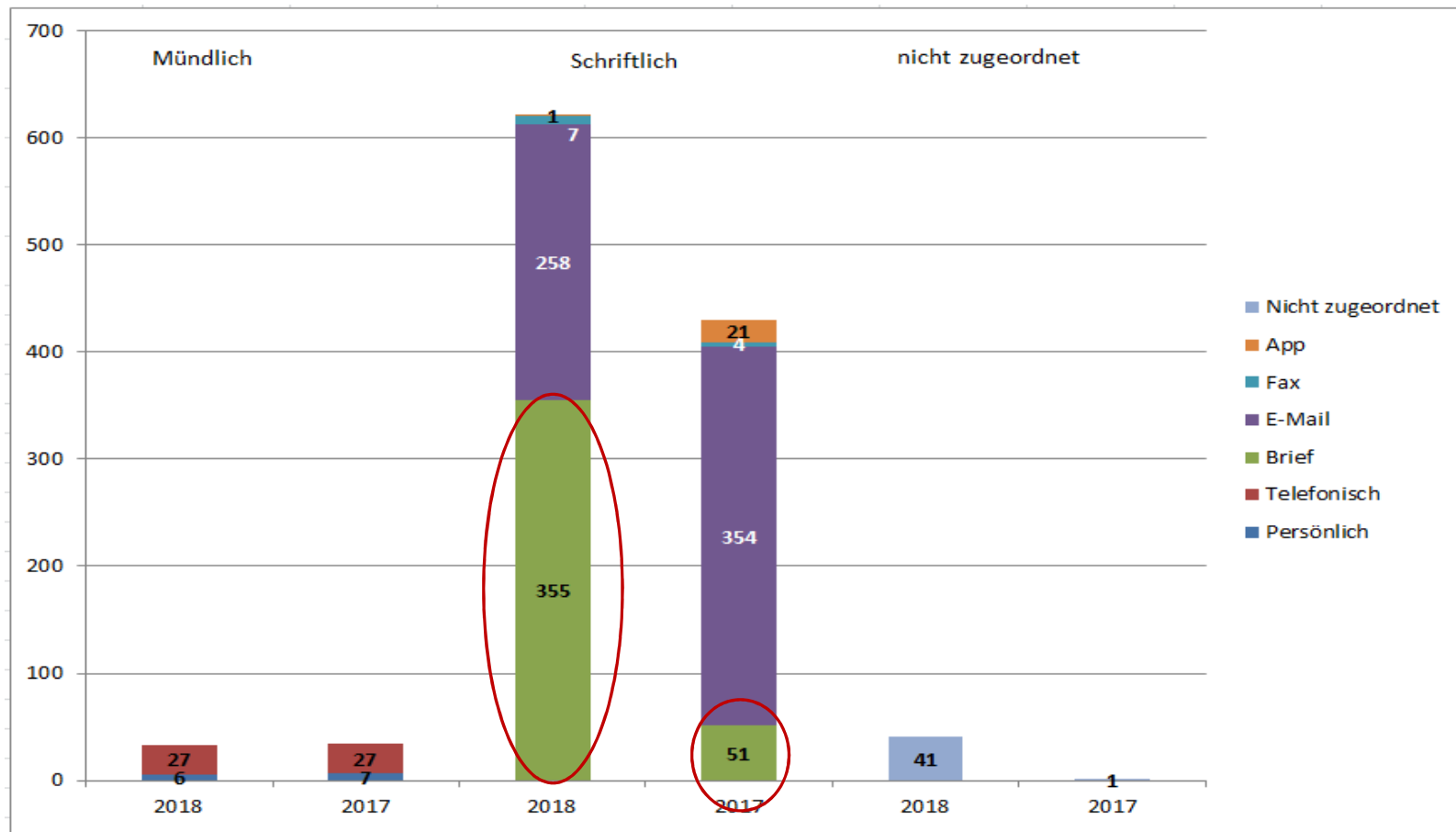
Der Bereich Unternehmensauftritt



Kontaktarten 2017 und 2018

Thema		Persönlich	Telefonisch	Brief	E-Mail	Fax	App	Nicht zugeordnet	Gesamt	Prozentual ab Gesamt
Mündlich	2018	6	27						33	4,75
	2017	7	27						34	7,31
schriftlich	2018			355	258	7	1		621	89,35
	2017			51	354	4	21		430	92,47
Nicht zugeordnet	2018							41	41	5,9
	2017							1	1	0,22
prozentual	2018	0,86	3,88	51,08	37,12	1,01	0,14	5,9	100	
	2017	1,51	5,81	10,97	76,13	0,86	4,52	0,22	100	

Kontaktarten 2017 und 2018



Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit!

