

Die Stadtwerke im Teamporträt

Das Team Parkierung bearbeitet ein breitgefächertes Aufgabengebiet.



Das Team Parkierung kümmert sich um alle Anliegen rund um das Parken.

Die Stadtwerke Schwäbisch Hall sind ein verlässlicher regionaler Energieversorger und beliefern in ihrem Netzgebiet rund 90.000 Menschen mit Strom, Wasser, Erdgas und Wärme. Gleichzeitig bewirtschaften die Stadtwerke sechs Parkhäuser und drei Parkplätze. Dabei sind sie innovativ und zeichnen sich durch Fortschrittlichkeit aus. In jeder neuen Ausgabe von „Blickpunkt Energie“ stellen wir Ihnen engagierte Mitarbeiter und ihr Tätigkeitsfeld vor.

PARKIERUNG

In der vorliegenden Ausgabe lernen Sie das Team Parkierung kennen, das sich – wie der Name vermuten lässt – um sämtliche Belange rund ums Parken kümmert. Worum genau und wo die Tätigkeitsschwerpunkte des Teams liegen,

hat uns der Gruppenleiter Andreas Wolf erklärt.

„Das Aufgabengebiet des Teams Parkierung ist umfangreich“, beginnt Wolf seine Ausführungen. Das Stammteam im Innendienst besteht aus sechs Mitarbeitern. Hinzu kommen noch drei Kräfte, die das Team an Werktagen zusätzlich im Außendienst unterstützen. Am frühen Abend sowie an Wochenenden und Feiertagen kümmert sich ein weiteres Team mit sechs Personen um die Anliegen der Parkkunden. Eingehende Anrufe nach 20 Uhr werden in der hauseigenen Netzleitstelle entgegengenommen.

IMMER ERREICHBAR

„Damit gewährleisten wir, dass immer ein Ansprechpartner zur Verfügung steht und

den Kunden weitergeholfen wird“, sagt Wolf. Die ständige Erreichbarkeit der Abteilung ist wichtig. Insgesamt stehen rund 2.200 Stellplätze zur Verfügung. „Wir verzeichnen rund 2,1 Millionen Parkvorgänge im Jahr“, berichtet der Gruppenleiter.

„Bei diesem großen Aufkommen kann es durchaus passieren, dass ein Fahrer beim Suchen der Parkkarte versehentlich einen Gang einlegt und eine Schranke durchbricht“, nennt er ein Beispiel. „Meist sind es jedoch kleinere Blechschäden, um die es geht“, berichtet Wolf. Darüber hinaus überwacht das Team vom Büro aus das gesamte System.

Zu den breitgefächerten Aufgaben des Innendienstteams gehört auch das Erstellen von monatlichen Statistiken, die Bearbeitung der Saisonkarte des Badebetriebs der Stadtwerke und die Administration der Software. Sogar Anlagen in anderen Städten, wie zum Beispiel in Bretten und Sindelfingen, werden im Rahmen einer Dienstleistung von den Stadtwerken überwacht.

KOMPLETTE ABWICKLUNG

„Die Abteilung übernimmt in Eigenregie die komplette Abwicklung im Bereich Parkierung“, so Wolf weiter. Sämtliche Verträge werden hier bearbeitet, die Karten personalisiert und auch verschickt. Neben den HallCard-Verträgen fallen auch die Dauerparker-Verträge in den Verantwortungsbereich der engagierten Mitarbeiter. Rein administrative Tätigkeiten wie Kundenstammdatenpflege oder die Abwicklung von Lastschriften werden ebenfalls verlässlich vom Team Parkie-

rung bearbeitet. Einen großen Teil des Tagesgeschäfts nimmt die Beratung der Kunden ein. „Wir haben im Schnitt 1.200 Kundenanrufe pro Monat. Dazu kommen nochmal rund 600 E-Mails und Briefe“, sagt der Angestellte der Stadtwerke. Kunden ließen sich aber auch gerne direkt vor Ort im Kundencenter an der Limpurgbrücke beraten.

PARKENTGELTERSTATTUNG

Ein zusätzlicher Aspekt der täglichen Arbeit des Teams ist die Parkentgelterstattung. Gewerbetreibende, die am System teilnehmen möchten, werden von den Mitarbeitern hinsichtlich der sich bietenden Möglichkeiten informiert. „Wir bereiten die Verträge auf“, erklärt Wolf. Für bereits bestehende Kunden werden auch die Rechnungen der befreiten Beiträge erstellt.

„Unsere Außendienstkräfte pflegen die Anlagen draußen“, erläutert er. Zu deren Aufgaben gehört es unter anderem, Kassenautomaten zu reparieren und instand zu setzen. Die Mitarbeiter haben aber auch Falschparker im Blick und befestigen beispielsweise bei unberechtigtem Parken auf einem Behindertenparkplatz im ersten Schritt einen schriftlichen Hinweis an der Windschutzscheibe. Auf anderen öffentlichen Parkplätzen wiederum bieten die Stadtwerke Dienstleistungen in Form von Automatenpflege und -service.

HIGHLIGHT

Die Einführung des fortschrittlichen UFH-Labels (unser Schwerpunktthema auf den Seiten 4 und 5) war ein echtes Highlight für jeden Mitarbeiter des Teams

Die Wartung der Kassenautomaten ist nur eine der Aufgaben, mit denen das Team für einen reibungslosen Ablauf beim Parken sorgt.

Parkierung. „Wir hatten zu Aktionssamstagen eingeladen. An diesen Tagen konnten unsere Kunden die begehrten Aufkleber abholen und auch gleich an der Scheibe anbringen lassen. Das Ganze hatte richtigen Eventcharakter und war insgesamt eine schöne Sache für unsere Kunden, aber auch für uns selbst“, zeigt sich der Teamleiter begeistert.

INFO

Die Saisoneintrittskarten für das Freizeit- und Erlebnisbad Schenkensee sowie für das Freibad Rieden können ebenfalls über das Team Parkierung der Stadtwerke Schwäbisch Hall erworben werden.

