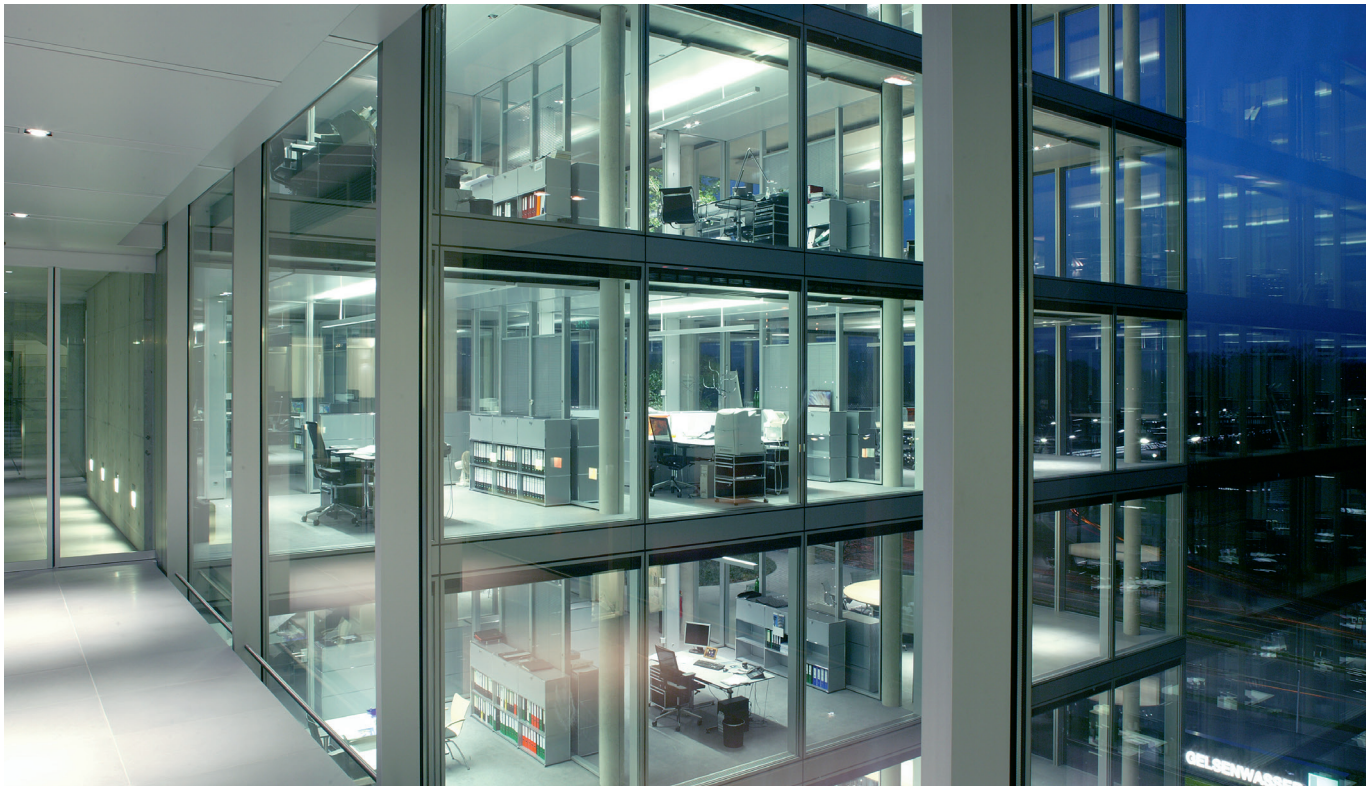
GERMAN MAILGENEERING



# FP Referenz
# Erfahrene Player: wie zwei Fische im Wasser.

**Das sind unsere Erfolgsgeschichten.**
Branche | Energie- und Wasserversorgung

GELSENWASSER
GAS. STROM. NATÜRLICH WASSER.

# Erfahrene Player: wie zwei Fische im Wasser.

**Die Gelsenwasser AG ist eines der größten Trinkwasserversorgungsunternehmen Deutschlands. Im Bereich Postbearbeitung hat sich der Konzern für eine Zusammenarbeit mit Francotyp-Postalia, dem Experten für sicheres Mail-Business und sichere digitale Kommunikationsprozesse, entschieden. Zwei Unternehmen, denen innovative Lösungen und maximaler Kundenservice am Herzen liegen.**

## Die Geschichte einer erfolgreichen Zusammenarbeit.

Wasser ist ein Zukunftsthema, der nachhaltige Umgang mit dieser knappen Ressource ist weltweit lebenswichtig. Einer, der sich seit über 125 Jahren in der Wasserwirtschaft auskennt wie kein Zweiter, ist die Gelsenwasser AG. In Westfalen versorgt der Konzern 2,4 Millionen Menschen mit Trinkwasser und ist somit eines der größten Trinkwasserversorgungsunternehmen Deutschlands. Darüber hinaus engagiert sich das Unternehmen seit vielen Jahren in der Strom- und Gasversorgung und hält im gesamten Bundesgebiet Beteiligungen an Wasserver- und -entsorgungen. Ein großer Player also, dessen Kunden das umfassende Angebot zu schätzen wissen: Der konzernweite Umsatz steigt kontinuierlich, im Jahr 2017 lag er bei rund 1 Milliarde Euro.



*Teil der Gelsenwasser-Hauptverwaltung in Gelsenkirchen: Rundes Gebäude mit transparenter Fassade*

### Das Erfolgsrezept: Erfahrung und Innovationsbereitschaft

Ein Besuch in der Konzernzentrale in Gelsenkirchen lässt ahnen, dass der Erfolg der Gelsenwasser AG auf der gelungenen Verbindung von Erfahrung und Innovationswillen gründet. Ob Energie- oder Wasserwirtschaft – der Konzern investiert in Innovations- und Klimaschutzstudien, sucht in Kooperation mit Forschung und Start-ups nach neuen Lösungen und widmet sich vor Ort mit einer eigenen Stiftung der Nachwuchsförderung. 2016 hat sich das Unternehmen räumlich erweitert, der neue, energieeffiziente gläserne Zylinderbau wurde mehrfach ausgezeichnet, er spiegelt die Offenheit und Innovationsfreude des Unternehmens wider. Vom Konferenzraum im dritten Stock geht der Blick weit über Gelsenkirchen und die Schalker Arena. „Wir wachsen personell seit einer ganzen Weile – es ist gut, dass wir jetzt genügend Platz haben“, erklärt Thorsten Flügel, dortiger Leiter des Kundenservice-Centers. Der langjährige Mitarbeiter freut sich über die anhaltend positive Entwicklung des Unternehmens. „Wir haben den Vorteil, dass wir uns als Wasserversorger über lange Zeit einen sehr guten Ruf aufgebaut haben – und uns die Kunden auch in anderen Bereichen wie Strom oder Gas viel zutrauen.“ Dennoch muss sich das Unternehmen wie seine Wettbewerber auch den Herausforderungen der Branche stellen: Alle Versorger sehen sich heute mit einem schnelleren Anbieterwechsel und einer geringeren Kundenbindung konfrontiert. Für Flügel heißt das: dem Kunden maximalen Service bieten. Diesen Anspruch hat der Kundendienstprofi auch an seine eigenen Partner und Dienstleister.

### Die Herausforderung: 323.000 Ablesebriefe termingerecht versenden

Bereits im Jahr 2014 hat er sich deshalb für die Zusammenarbeit mit der hundertprozentigen FP Tochter IAB entschieden, einem Unternehmen, das sich bereits vor über





*Die FP IAB Produktionshalle in Berlin-Adlershof*




*Die blau-grünen Fahrzeuge sind im Versorgungsgebiet von Gelsenwasser bekannt und gern gesehen*

20 Jahren auf digitale und hybride Lösungen für Postbearbeitung und -versand spezialisiert hat. Denn einmal im Jahr ist es so weit: 323.000 Ablesebriefe werden an die Kunden versendet, um den jeweiligen Verbrauch von Wasser, Gas oder Strom zu erfassen. Der Auftrag an das Postbearbeitungsunternehmen lautet deshalb: diese Briefe termingerecht sicher zu drucken und zu versenden – ein Volumen, das auch Postbearbeitungsexperten herausfordern kann. „Wir bekommen die digitalen Daten und versenden die individualisierten Ablesebriefe, zu denen auch ein Rücksendeumschlag beigelegt wird“, erklärt Thorsten Grenzmeier, Senior Sales Manager bei dem Postbearbeitungsspezialisten. Über die Jahre hätten sich die Prozesse perfekt eingespielt. „Die Kunden erhalten ihre Ableseaufforderungen genau zu den vereinbarten Terminen, sodass ein einwandfreier Ablauf der Schritte nach dem Versand schon vorab sehr gut planbar ist“, freut sich Flügel. In der Zusammenarbeit mit externen Partnern müssten Qualität, Kosten und Service stimmen, so der Kundenservice-Leiter. Wichtig sei ihm auch, dass Werte und Unternehmensphilosophie zusammenpassen. „Es gibt bundesweit und auch vor Ort viele Dienstleister in der Postbearbeitung. Uns fiel die Entscheidung für die FP IAB dennoch leicht, denn da passt tatsächlich alles. Die Mitarbeiter dort durchschauen auch unsere komplexe Unternehmensstruktur, die aus acht verschiedenen Gesellschaften mit unterschiedlichen Anforderungen besteht. Und sie richten sich in der Zusammenarbeit flexibel nach uns.“ Auch späte Auftragsänderungen seien auf kurzem Wege per E-Mail oder Telefon fast jederzeit noch möglich.

Auch wenn die Ablesebriefe weiterhin postalisch versendet werden, können die Kunden des Grundversorgers ihre Daten jederzeit digital abgeben. Wer will, erhält eine Ableseaufforderung bei E-Mail, ein Link führt zur anonymen Zählerstandseingabe und zum Online-Portal des Unternehmens. Und auch postalisch wird auf die Möglichkeit hingewiesen, sich telefonisch oder über einen Link in das Online-Portal einzuloggen oder durch einen eingearbeiteten QR-Code den Zählerstand direkt über das Smartphone einzugeben. Die Weichen sind also gestellt für eine fortschreitende Digitalisierung. Die Zusammenarbeit der beiden Unternehmen beeinträchtigt das nicht: Die FP IAB bedient schon längst auch die digitalen Kommunikationswege.

GELSENWASSER
GAS. STROM. NATÜRLICH WASSER.

**GELSENWASSER**

**Mitarbeiter:** 4.927
**Lösungen:** Regelkommunikation
**Kunde seit:** 2014

GERMAN MAILGENEERING

**FP** ist der Spezialist für sicheres Mail-Business und sichere digitale Kommunikationsprozesse.

fp-francotyp.com