



Digitalisierung und angepasste Strukturen bei der WOB COM

Persönliche Beratung ab 30. September 2022 nur noch am Standort Wolfsburg möglich

Immer mehr Kundinnen und Kunden nutzen die digitalen Serviceangebote der WOB COM, um sich über aktuelle Produkte zu informieren, Tarife zu buchen oder Serviceanfragen zu stellen. Gleichzeitig können die WOB COM-Mitarbeiter:innen Anfragen und Aufträge deutlich schneller und unkomplizierter für die Kunden erledigen. Die Corona-Pandemie hat diese Entwicklungen noch einmal beschleunigt und verstärkt. Aufgrund dieser veränderter Rahmenbedingungen und aktueller Entwicklungen schafft die WOB COM GmbH strukturelle und vertriebliche Voraussetzungen, um auch den künftigen Anforderungen gerecht zu werden. Zum 30. September 2022 wird daher der Standort in Gifhorn dauerhaft geschlossen und mit den nahegelegenen Kundencenter in Wolfsburg zu einem leistungsfähigeren Beratungsstandort zusammengelegt.

Hintergrund der Entscheidung sind die voranschreitende Digitalisierung und das veränderte Kundenverhalten. Gifhorer Kundinnen und Kunden erreichen die WOB COM wie bisher per Telefon, über die Onlinekanäle, über die App MeinWOB COM oder per E-Mail. Die persönliche Vorort-Beratung bleibt in den Wolfsburger Kundencentern verfügbar, gleichzeitig wird die Erreichbarkeit verbessert. „Während der Pandemie mit vielen Kontaktbeschränkungen haben wir insbesondere in unser Dienstleistungsangebot im digitalen Bereich investiert, um auch in diesen herausfordernden Zeiten für unsere Kundschaft bestmöglich erreichbar zu sein. Dabei haben wir festgestellt, dass auch heute die Nachfrage nach unseren digitalen Serviceangeboten kontinuierlich zustimmt. Wir bieten mit unserem Online-Kundenportal mein.wobcom.de diverse Self-Service-Möglichkeiten für unsere Bestandskunden oder auch digitale Informations- und Buchungsmöglichkeiten zu WOB COM-Produkten auf unserer Website“, erklärt Thomas Schulz, Leiter Kundenservice und Vertrieb der WOB COM.

Anpassung der Strukturen für eine erfolgreiche Zukunft

Ein Faktor ist die konsequente Erweiterung des Produktportfolios, mit dem auch die Ansprüche an eine qualitativ hochwertige Beratung kontinuierlich gestiegen sind. Gleichzeitig ist die Anzahl der Kundenbesuche am Standort Gifhorn im Vergleich zur vorpandemischen Zeit weiterhin stark rückläufig. Diese Entwicklung macht es notwendig, bestehende Strukturen zu hinterfragen und im Sinne der wirtschaftlichen Leistungsfähigkeit anzupassen. Dazu Tobias Malonnek, Teamleiter Privatkundenvertrieb: „Wir überprüfen immer wieder unsere eigenen Prozesse. Dazu gehören selbstverständlich auch das Verhalten unserer Kundinnen und Kunden. Unser Ziel ist es, möglichst zu jeder Zeit einen qualitativ hochwertigen Service anbieten zu können und somit langfristig die Kundenzufriedenheit sicherzustellen. Dies macht es erforderlich, mit der Zeit zu gehen und zum Beispiel auch der gestiegenen Digitalisierung im Kundenkontakt gerecht zu werden“. Mit der Konzentration auf die beiden Standorte in Wolfsburg bündelt die WOB COM GmbH künftig nicht nur die Beratungskompetenz, sondern verbessert auch die Erreichbarkeit mit längeren Öffnungszeiten und besserer Anfahrt im Vergleich zum Servicecenter in der Gifhorer Fußgängerzone.

„Wir bedanken uns ganz herzlich für die Treue unserer Gifhorer Kundschaft und sind uns sicher, dass sie uns Verständnis für diese Entscheidung entgegenbringt. Unsere technischen Services und Dienste bleiben Ihnen wie gewohnt zuverlässig erhalten – und für Rat und Tat stehen wir Ihnen gerne jederzeit auf den alternativen Kanälen zur Seite“, betont Tobias Malonnek.

Bei Fragen ist die WOB COM online unter wobcom.de, für Bestandskunden über das Kundenportal mein.wobcom.de, telefonisch unter 05361 8911 555 oder per Mail an info@wobcom.de zu erreichen.

Pressemitteilung

Wolfsburg, 9. September 2022



Bei Rückfragen stehen wir Ihnen gerne zur Verfügung.

Kontakt Presse Daniel Westphal
Abteilung Unternehmensentwicklung und Kommunikation
Telefon 05361 189-8207
Mobil 0176 55914011
E-Mail daniel.westphal@stadtwerke-wob.de

Vertretung Petra Buerke
Abteilung Unternehmensentwicklung und Kommunikation
Telefon 05361 189-8491
Mobil 0171 8644694
E-Mail petra.buerke@stadtwerke-wob.de

Postanschrift Stadtwerke Wolfsburg AG
38432 Wolfsburg

Bildmaterial finden Sie unter:

Gemeinsam unter einem Stern

Die Stadtwerke Wolfsburg AG stehen an der Spitze der zentralen Infrastruktur-Dienstleistungsunternehmen der Stadt Wolfsburg. Zur Unternehmensgruppe gehören unter anderem die Wolfsburger Verkehrs-GmbH (WVG), der Telekommunikationsanbieter WOB COM GmbH sowie die Wolfsburger Dienstleistungs- und Melde-Zentrale GmbH (WDZ) mit dem Angebot von Personal- und Sicherheitsservices. Die Stadtwerke sind darüber hinaus zu 43 Prozent am kommunalen Energieversorger der Stadt Wolfsburg, der LSW Holding GmbH & Co. KG, und zu 50 Prozent an der Wolfsburger Energie-Agentur beteiligt.

Weitere Informationen finden Sie auf:

wobcom.de

