



# Pressemitteilung

25. November 2020

## **TEAG macht Kundenservice coronafest Homeoffice-Lösung für Call-Center- Mitarbeiter eingeführt**

**TEAG-Servicecenter Jena arbeitet auch unter Lockdown-  
Bedingungen mit voller Belegschaft – neue Homeoffice-  
Lösung schützt Mitarbeiter und garantiert die  
Erreichbarkeit des telefonischen Kundenservices**

**Jena/Erfurt.** (25.11.2020). Das ServiceCenter der TEAG in Jena hat die Telefon-Arbeitsplätze im Call-Center auf eine Homeoffice-Lösung umgestellt. Damit ist es möglich, die Arbeitsbedingungen im Call-Center räumlich - und auch von der Anzahl der anwesenden Mitarbeiter her - an die Corona-Vorschriften des Lockdowns anzupassen. In der ersten Lockdown-Phase im Frühjahr konnte wegen der Abstandsregeln im Service-Center nicht ständig alle Telefonarbeitsplätze besetzt werden. Damals war es kurzfristig technisch noch nicht möglich, Mitarbeitern im Homeoffice einen vollwertigen und leistungsfähigen Call-Center-Arbeitsplatz mit professioneller Telefontechnik einzurichten.

In den vergangenen Monaten sind deswegen mobile Hardware und eine Softwarelösung beschafft und getestet worden, die eine Tätigkeit der Kundenbetreuer am Telefon in fast allen Fällen auch von zu Hause aus dem Homeoffice ermöglicht.

**TEAG**  
**Thüringer Energie AG**  
**Hauptverwaltung**  
Kommunikation/Presse  
Schwerborner Straße 30  
99087 Erfurt  
[www.teag.de](http://www.teag.de)

Rückfragen bitte an:  
Pressesprecher  
Martin Schreiber  
T 0361-652-24 69

[martin.schreiber@teag.de](mailto:martin.schreiber@teag.de)



Jetzt ist es möglich, dass unter Pandemie-Bedingungen bis zu 50 Prozent der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter im Jenaer Service Center im Home-office arbeiten können. Die Erreichbarkeit des TEAG-Kundenservice ist damit auch im Lockdown-Falle zu 100 Prozent abgesichert.

Zusätzlich zu den telefonischen Kontaktwegen können natürlich unverändert E-Mails genutzt werden, auch Faxe kommen selbstverständlich an – lediglich persönliche Kundenkontakte im TEAG-Gebäude in Jena sind derzeit nicht möglich.

Neben dem Ausbau der Home-Office-Tätigkeit hat die TEAG in den vergangenen Monaten aber auch ihren Internet-Auftritt angepasst: Im Kundenportal können jetzt deutlich leichter Abschläge geändert oder Zählerstände direkt online eingeben werden. Über das EnergieBanking und die neu entwickelte App können Kunden auch ohne einen persönlichen Kontakt viele Anliegen selbständig klären. Und sollte es zu Fragen kommen, stehen die Mitarbeiter des Kundenservice auch im Live-Chat unterstützend zur Verfügung.