

# Hej Siv och välkommen till fjärrvärmebranschen



I Röret ringde upp Siv Sörensen, som är ny kundtjänstansvarig på Södertörns Fjärrvärme och ställde några frågor om hennes nya jobb.

Siv bor i en villa i Tumba med sambon Christer och sonen Viktor. Hennes första dag på Södertörns Fjärrvärme var den 2 februari i år. Dessförinnan har hon arbetat med kundservicefrågor på ett företag som tillverkar och säljer handikapphjälpmedel. Där var hon i sju år, men nu har hon som sagt tagit över kundtjänstavdelningen på Södertörns Fjärrvärme.

”Jobbet påminner till viss del om mitt gamla jobb. Den stora skillnaden är att det blir större fokus på själva kundservice delen här. Förra företaget jag jobbade på var mindre, vilket också gjorde att tjänsten blev lite bredare. Jag hade till exempel hand om faktureringen, att boka frakter och ordna mässor”, berättar hon.

Siv inleder varje morgon med att gå igenom mailen.

”Framförallt i slutet av månaden kan det komma in många mail om mätarställningar, som jag tar hand om och rapporterar vidare. Sedan har vi en

webbtjänst på vår hemsida där man kan ställa frågor till oss, de frågorna går jag också igenom och ser till att vi svarar på.”

En annan sak som ligger på Sivs ansvar är att informera om driftavbrott.

”Så fort jag får informationen från vår nätavdelning ser jag till att det går ut brev till berörda kunder. I samband med det ser jag också till att prata med alla internt som har kundkontakt och att lägga upp informationen på vår hemsida. Det är viktigt att alla vet vad som pågår.”

Hur många jobbar på kundtjänst-avdelningen?

”Det är egentligen bara jag som sitter här på plats. Men vi har även sex personer i Skellefteå som tar emot ärenden. Jag ansvarar för kontakten med dem och så tar jag förstås hand om de kunder som ringer direkt hit.”

Det är också Sivs jobb att föra vidare synpunkter och ärenden som kräver större förändringar.

”Man försöker ju lösa alla ärenden på bästa möjliga sätt, vilket ibland innebär att man får involvera andra, till exempel servicetekniker. Alla frågor och synpunkter ska hanteras på bästa möjliga sätt.”

Även om Siv är ganska ny på Södertörns Fjärrvärme hör man att hon trivs. ”Det är klart att det tar lite tid innan man kommer in i nya rollen på riktigt. Men jag trivs verkligen jättebra, både med jobbet och mina kollegor”, säger Siv. ■ ■ ■

## De 5 vanligaste frågorna till kundtjänst

1. Betalningar
2. Förbrukning
3. Fakturafrågor
4. Ägarbyten
5. Mätaravläsningar