

BEGLEITSCHREIBEN ZUR ANALYSE

Adressat: Beschwerde- und Qualitätsmanagement

Betreff: Abschluss der Korrespondenz & Übergabe einer Falldokumentation zur prozessualen Analyse | VK [zensiert]

Sehr geehrte Damen und Herren,

beiliegend erhalten Sie eine Zusammenfassung der Korrespondenz der letzten Tage in Form einer chronologischen Dokumentation (Akt I bis IV). Ich stelle Ihnen diesen Datensatz explizit für Ihr **Beschwerde- und Qualitätsmanagement** zur internen Analyse zur Verfügung.

Ich bitte Sie jedoch eindringlich, von weiteren Stellungnahmen, Rechtfertigungen oder Erklärungsversuchen abzusehen. Mein Gesamtbild von E.ON und dem angeschlossenen Dienstleistungskosmos ist durch die erlebte „Remote-Voodoo“-Diagnostik und die „66-prozentige Arbeitsleistung“ final geformt. Es gibt an dieser Stelle nichts mehr zu retten.

In der Hoffnung, dass Ihre Analyseabteilungen funktional und operativ arbeiten, empfehle ich die Lektüre dieses Dokuments, um kritisch zu hinterfragen, ob das **Soll** eines Grundversorgers und das **Ist** der tatsächlichen Kundenerfahrung hier noch in einem vertretbaren Verhältnis stehen.

Sollte Ihre interne Bewertung dennoch zu einem positiven („grünen“) Ergebnis kommen, lege ich Ihnen nahe, zu prüfen, ob die folgenden Punkte für einen Betreiber **kritischer Infrastruktur** angemessen sind:

- **Kompetenz:** Wenn Fehleranalysen durch fachfremde Kunden präziser ausfallen als durch das Notdienst-Management.
- **Ansprüche:** Wenn ein Zeitaufwand von 15 Minuten mit einem Stundenlohn von ca. 683 EUR berechnet wird, ohne den Fehler zu beheben.
- **Laufzeiten:** Wenn Echtzeit-Überweisungen über Tage hinweg in internen Workflows „unsichtbar“ werden.

Ich habe an der Angemessenheit dieser Zustände erhebliche Zweifel. Mit der Übergabe dieser Unterlagen beende ich das Kapitel E.ON für mich persönlich. Ich wünsche Ihnen bei der Aufarbeitung der prozessualen Defizite viel Erfolg und Ausdauer.

Mit nun wieder unter Strom stehenden Grüßen,
[Vorname] [Nachname]