



## Adresse

Eckdrift 43-45  
19061 Schwerin  
E-Mail  
stadtwerke-schwerin@swsn.de

## Zentrale

Telefon 6 33 0  
Fax 6 33 11 11

## Störungsdienst

Telefon 6 33 42 22

## Service-Hotline

Telefon 6 33 14 27

## E-Mail

kundenservice@swsn.de

## Privatkunden

Fax 6 33 14 24

Eckdrift 43 - 45

Öffnungszeiten:

Mo. 8 bis 18 Uhr  
Di. 8 bis 18 Uhr  
Mi. 8 bis 14 Uhr  
Do. 8 bis 18 Uhr  
Fr. 8 bis 14 Uhr

Mecklenburgstraße 1

Öffnungszeiten:

Mo. bis Do. 9 bis 18 Uhr  
Fr. 9 bis 16 Uhr  
Sa. 9 bis 12 Uhr

## Geschäftskunden

Telefon 6 33 12 83  
Fax 6 33 12 82

## Hausanschlüsse

Anschlussbearbeitung  
Telefon 6 33 35 90  
bis 6 33 35 95  
Fax 6 33 35 96

## Leitungsauskunft

Telefon 6 33 35 27  
Fax 6 33 35 21

Kommunikation/  
Presse

Telefon 6 33 12 92

Besichtigung  
von Anlagen/  
Schulinformation

Telefon 6 33 11 90  
Fax 6 33 12 93

Stadtwerke im  
Internet:

www.stadtwerke-schwerin.de  
www.swsn.de



Mit vielen Aktionen werden auch die kleinen Besucher im Kundenservice-Center erwartet



Das Stadtwerke-Maskottchen Alex wird auch mit dabei sein und sicher wieder ein beliebtes Fotomotiv werden Fotos: Stadtwerke

Zahlreiche Aktionen im Kundenservice-Center in der Mecklenburgstraße

## Erdgascafé zum Altstadtfest

**Schwerin • Vom 11. bis 14. September feiert wieder ganz Schwerin das Altstadtfest. Die Stadtwerke Schwerin (SWS) feiern dieses Jahr kräftig mit, denn das Kundenservice-Center der SWS liegt durch den Umzug in die Mecklenburgstraße 1 nun unmittelbar am Ort des Festgeschehens. Für die Stadtwerke Grund genug, sich mit einem Infostand und zahlreichen Aktionen für Groß und Klein am Altstadtfest zu beteiligen.**

Bis zu 300.000 Besucher werden zum diesjährigen Altstadtfest in Schwerin erwartet. Viele von ihnen werden entlang der Händlermeile zum Südufer des Pfaffenteiches spazieren. Genau dort erwartet

das Kundenservice-Center der SWS alle interessierten Gäste und Kunden. Für das Festwochenende werden die Türen am Samstag und Sonntag geöffnet sein. An einem Informationsstand stellen Mitarbeiter die Produkte der Stadtwerke vor und stehen für eine Beratung zur Verfügung. An Rechnern im Kundencenter können sich die Gäste mit der neuen Online-Service-Beratung vertraut machen. Wer unsicher im Umgang mit Technik und Internet ist, dem zeigen die Mitarbeiter gerne direkt am PC vor Ort die verschiedenen Möglichkeiten, die das System der Stadtwerke bietet. So können via Mausclick Strompreise berechnet, Zählerstände eingegeben oder die eigene Rechnung angesehen werden. Was

an den Rechnern des Kundenservice-Centers funktioniert, geht selbstverständlich auch ganz einfach von zu Hause. Nähere Informationen zur Online-Service-Beratung sind auf Seite 9 zu finden. Mit vielen Aktionen laden die Stadtwerke zum Verweilen ein. Auf die kleinen Gäste warten eine Malecke und ein Gewinnspiel mit schönen Preisen. Am Erdgas-Café-Mobil wird am Sonntag vorgeführt, wie mit Erdgas leckerer Kaffee oder Espresso gemacht werden kann. Auch Alex, das Stadtwerke-Maskottchen ist wieder mit dabei und freut sich auf Fotos mit vielen großen und kleinen Gästen. Die Bilder können im Kundencenter sofort ausgedruckt und als schöne Erinnerung mit nach Hause genommen werden. *cj*

### 4. Malaktion der Stadtwerke

## Kinder malen Wasser und Energie

**Schwerin • Die 1. Klasse-Malaktion der Stadtwerke Schwerin (SWS) geht in eine neue Runde. Am 2. September startet die Aktion mit einer Auftaktveranstaltung um 13.30 Uhr in der Schleifmühle, denn die Schleifmühle soll das Hauptthema für die kleinen Künstler werden. Insgesamt 40 Schulen aus Schwerin und dem Umland sowie drei Kindergärten beteiligen sich dieses Jahr am Malwettbewerb. Bei Führungen durch das historische Ensemble lernen die Kinder, welche Kraft das Wasser hat, und können hautnah miterleben, wie das Wasserrad die Stein-schleifanlage in Gang setzt. Diese Beobachtungen zur Energiegewinnung sollen anschließend kreativ umgesetzt werden. Alle teilnehmenden Gruppen sind eingeladen, sich in den folgenden zwei Wochen ihre Malkoffer in der Schleifmühle abzuholen. Die Mitarbeiter der SWS freuen sich über die rege Teilnahme und sind auf die ideenreichen Einsendungen gespannt. *cj***



**Schwerin • Am 15. August besiegelten die Stadtwerke Schwerin und der Stadtgeschichts- und Museumsverein e.V. in der Schleifmühle ihre Zusammenarbeit. Dafür überreichte Stadtwerke-Geschäftsführer Dr. Mathias Kühne (Foto re.) dem Vorsitzenden des Stadtgeschichts- und Museumsvereins Jörg Moll einen symbolischen Scheck in Höhe von 500**

Euro. Mit dieser Unterstützung wird eine Fördermitgliedschaft ins Leben gerufen, die die Geschichte der Energiegewinnung in den Blickpunkt stellen soll. „Die historische und denkmalgeschützte Anlage ist ein Erbe, an dem sich noch viele Generationen erfreuen sollen. Dies möchten wir mit der Zusammenarbeit fördern“ so Dr. Mathias Kühne. *cj*

Thomas erklärt Stefan die Möglichkeiten des neuen Auftritts von www.stadtwerke-schwerin.de

## Mit einem Klick zum Durchblick

**Schwerin • „Du kommst genau richtig“, begrüßte Stefan seinen Freund Thomas an der Haustür, „Nadine hat Blaubeerkuchen gebacken.“ Das Wasser lief Thomas im Munde zusammen, für Blaubeerkuchen hätte er vieles stehen und liegen gelassen. „Erst die Arbeit und dann...?“, fragte Stefan. „Am besten beides gleichzeitig“, meinte Thomas und ging vor ins Wohnzimmer.**

Nadine hatte schon den Tisch gedeckt, der Kaffee duftete bereits aus der Küche. „Da steht ja schon das Corpus Delicti“, sagte Thomas und deutete auf das Laptop, das am Rande des Tisches platziert war. „Apple, ibook, mit OS X“, bemerkte er fachmännisch, und noch ehe Stefan bestätigen konnte, war der Rechner schon aufgeklappt und angeschaltet. Nadine brachte Kaffee und Kuchen, man machte es sich gemütlich und Stefan erzählte von seinem Anliegen. Dass das mit der Energie doch immer komplizierter werden würde. Und teurer auch. Dass er nicht die Zeit habe, sich überall zu informieren, dass er übersichtlichen Service aus einer Hand möchte.

„Wer liefert dir denn den Strom?“, fragte Thomas, als Nadine ihm schon das dritte Stück Blaubeerkuchen servierte. „Na die Stadtwerke natürlich“, erwiderte Stefan, „das klappt auch alles hervorragend, und die Mitarbeiter in den Servicecentern sind immer freundlich, aber...“

„...du hast keine Zeit, dich um neue Angebote zu kümmern, du willst die monatlichen Abschläge ändern und bist beruflich zu eingespannt, du hast keinen Überblick über deinen monatlichen Verbrauch...“. Stefan nickte, sein Freund Thomas hatte den Nagel auf den Kopf getroffen. Und der Blaubeerfischist lächelte wissend, als er sagte, „Weißt du, mein Motto ist: Es gibt keine Probleme, es gibt nur Lösungen.“ Sprachs, genehmigte sich einen Schluck Bohnenkaffee, wie nur Nadine ihn kochen konnte, und tippte in den Internetbrowser am Computer www.stadtwerke-schwerin.de. Sofort öffnete sich die Seite des kommunalen Unternehmens. „Weißt du was?“ Thomas flüsterte fast. „Zuerst klicke ich auf dieser Seite immer hier unten rechts.“ „Rundblick Alter Garten“ stand da und, klick, in einem Extrafenster öffnete sich die Webcam und zeigte Livebilder von Museum, Theater und Schloss. „Siehste“, sagte Thomas, „nicht nur hier in Friedrichsthal regnet es gerade, rausgehen lohnt sich nicht.“

„Möchtest du noch ein Stück Kuchen?“ Nadine wartete die Antwort gar nicht ab. „Okay“, Stefan wirkte ein wenig nervös, „Webcam schön und gut, aber was ist mit Strom und dem ganzen Drumherum.“ „Nun mal langsam“, lachte Thomas, „der Tag ist noch lang und auf dieser Seite kannst du - wenn du willst - Stunden zubringen.“ Ein wenig merkwürdig fand er es schon, dass sein Kumpel sich so schwer



Kaffee, Blaubeerkuchen und ein netter Nachmittag im Internet Fotos:cc/max



Thomas (re.) erklärt Stefan die Seite www.stadtwerke-schwerin.de, Nadine schaut zu



Problemlos kann man Zählerstände melden, Preise vergleichen und vieles mehr

tat mit dem Internet, aber spüren lassen durfte er es nicht. „Männer sind ganz schön empfindlich“, dachte er, „also fangen wir an.“

Er war Lehrer von Beruf, das merkte man schnell. Behutsam führte er Stefan in die Möglichkeiten des Internetauftritts der Stadtwerke ein; erklärte ihm, dass es einen quasi öffentlichen Bereich gibt. „Hier kannst du als Neukunde Strom- und Gasverträge abschließen, kannst dich für Fernwärme, Wasser, Abwasser und Abfall anmelden“ - „Hab ich schon alles“, warf Stefan ein...“ - „Kannst deinen Zählerstand online melden.“ Und zum ersten Mal wichen die Stirnfalten aus Stefans Gesicht.

„Außerdem kannst du vergleichen, welches Stromprodukt für dich am günstigsten ist und falls du Nadine doch noch überreden kannst, neu zu bauen, findest du hier Wissenswertes über den Energieausweis und Hausanschlüsse.“

„Nicht schlecht“, murmelte Stefan und wollte Thomas schon dankend auf die Schulter klopfen. Doch der war noch lange nicht fertig. „Moment, das war erst der Anfang, das Beste kommt jetzt: Es gibt den Bereich ‚Direktservice‘. Man könnte dazu auch ‚Meine Stadtwerke‘ sagen, denn in den Bereich kommst nur du rein. Dafür musst du dich einmal mit deiner Kundennummer anmelden und schon bist du drin.“

Thomas tippte seine eigene Kundennummer ein. „Vor dir habe ich ja nichts zu verbergen“, lächelte er. „Und hier kannst du nun genau das machen, was du immer wolltest.“ Kundendaten ändern, Rechnungen online ansehen, von Papier- auf E-Mail-Rechnung umstellen, Abschlagsbeträge anheben oder senken, eine Einzugsermächtigung erteilen - Stefan kam aus dem Staunen nicht mehr heraus. „Nadine, komm mal schnell her. Schau mal, was Thomas mir gerade gezeigt hat.“ Noch etwas ungenau aber immer sicherer werdend führte er seiner Freundin die Möglichkeiten des Stadtwerke-Internetauftritts vor. „Und wenn du hier und dann hier klickst, kannst du den Stromtarif ändern und wir zahlen künftig fünf Euro weniger im Monat.“

Nadine, die hinter Stefan stand, zwinkerte Thomas zu. Schließlich war sie es, die ihn gebeten hatte, Stefan mal erklärend zur Seite zu stehen. Sie selber wusste schon lange, was auf www.stadtwerke-schwerin.de alles möglich ist. Aber von einer Frau lassen sich Männer bekanntermaßen technische Dinge nur ungern erklären. „Super“, sagte sie, „dann sparen wir jetzt ja Zeit und Geld.“ „Stimmt“, bestätigte Stefan, „wir können fast alles von hier aus erledigen.“ „Aber ein wenig Bewegung solltet ihr trotzdem nicht vergessen“, lachte Thomas, „wie wäre es mit einer Partie Badminton?“ „Gute Idee“, meinte Stefan, „hol doch mal das Telefonbuch, such die Nummer vom Sportpark heraus und frag...“

„48 5000“, sagte Nadine, noch ehe Stefan zu Ende geredet hatte. „Schau hier, von den Stadtwerkeseiten kommst du auch direkt zum Sportpark, und die Abfahrzeiten der Straßenbahn sind auch nur einen Klick entfernt.“ Sprachlos starrte Stefan seine Freundin an. „Also, zumindest hat mir Thomas das vorhin erzählt“, stotterte sie, „stimmt doch, oder?“ Thomas nickte. „Das sind alles kommunale Unternehmen, und die unterstützen sich gegenseitig. Aber jetzt packt schnell eure Klamotten und ab zum Sportpark. So lecker der Blaubeerkuchen auch war, jetzt wird geschwitzt. Und nachher, Stefan, erklärst du deiner Nadine mal, was man auf www.stadtwerke-schwerin.de noch so alles machen kann.“

Christian Becker



### Stadtwerke-Internet

Sollte es bei der Nutzung der Stadtwerke-Internetseiten zu Fragen kommen, stehen die Mitarbeiter in den Kundencentern gerne zur Verfügung. Um den Service der Internetseiten der Stadtwerke noch weiter zu verbessern, sind u. a. folgende Punkte bereits in Prüfung bzw. Vorbereitung:

- Erzeugen einer Zwischenrechnung im laufenden Abrechnungsjahr
- Ansicht der Verbräuche in den letzten fünf Abrechnungszeiträumen
- Möglichkeit der Online-Einsicht aller relevanten Dokumente wie Verträge, Rechnungen und Abschlagsmitteilungen
- Ansicht der gemeldeten Zählerstände in den letzten fünf Abrechnungszeiträumen
- Einbindung eines Online-Bezahlverfahrens (giropay), das u.a. durch Bank, Sparkassen sowie Volks- und Raiffeisenbanken zur Bezahlung offener Rechnungen der Stadtwerke genutzt werden kann.

### Stromfresser Bildschirmschoner

Bildschirmschoner sind bei heutiger Technik überflüssig. Ursprünglich wurden sie verwendet, um das Einbrennen eines kontrastreichen Bildes auf der Monitoroberfläche zu verhindern. Diese Gefahr besteht heutzutage nicht mehr. Deshalb: Bei längeren Pausen einfach den Monitor manuell ausschalten.