

Wir suchen Teilnehmende für das German Expert Placement Programme (GEPP) im Bereich Energie in Indien, Nepal, Mongolei und Vietnam!

BEWERBUNGSAUFRUF

Wir suchen fünf Mitarbeiter*innen aus deutschen kommunalen Unternehmen, die Energieversorgungsunternehmen in Indien, Nepal, Mongolei oder Vietnam zeitlich befristet bei ihren Aufgaben beraten! Bewerben Sie sich oder schlagen Sie es einem/einer Mitarbeiter*in vor!

Worum geht es?

Die Deutsche Gesellschaft für International Zusammenarbeit (GIZ) GmbH entwickelt mit Unterstützung vom Verband Kommunaler Unternehmen e.V. (VKU) ein neues Programm, das eine zeitlich befristete Einbringung des Wissensschatzes und der Innovationskraft von deutschen kommunalen Unternehmen in die deutsche Entwicklungszusammenarbeit ermöglichen soll.

Das GEPP Programm (German Expert Placement Programme) gibt öffentlichen und privaten Energieunternehmen oder Organisationen in Entwicklungs- und Schwellenländern Zugang zu Fachwissen und Knowhow von deutschen Energieversorgungsunternehmen (EVU) und trägt damit zur Entwicklung eines klimafreundlichen, auf erneuerbare Energien basierten und effizienten Energiesektors in diesen Ländern bei. Gleichzeitig erhalten Sie die Chance, ihre Fähigkeiten in einem neuen organisatorischen und kulturellen Umfeld einzusetzen und einschlägige, internationale berufliche Erfahrungen zu sammeln. Der Austausch mit Fachexpert*innen aus dem globalen Süden kann darüber hinaus eine Möglichkeit sein, die eigenen Horizonte zu erweitern und sich professionell weiterzuentwickeln.

Ihr Unternehmen profitiert in mehrfacher Hinsicht: Sie können das Programm als Anreiz für leistungsstarke Mitarbeiter*innen nutzen und damit ihre Attraktivität als Arbeitgeber insgesamt steigern. Darüber hinaus können die Teilnahme an dem Programm und die daraus resultierenden Erfahrungsberichte genutzt werden, um für das Unternehmen zu werben und sich als attraktiver Arbeitgeber aufzustellen. Wenn Städtepartnerschaften bestehen oder geplant sind, kann das Programm eine gute Möglichkeit sein, eine solche Partnerschaft auszubauen oder zu initiieren.

Beratung bei der Einführung von Ladesystemen für Elektrofahrzeuge
Hanoi, Vietnam

Beratung zur Steigerung der Effizienz des Fernwärmenetzes
Ulaanbaatar, Mongolia

Organisationsentwicklung eines Mikrostromversorgungsunternehmens
Lalitpur, Nepal

Beratung bei der Gestaltung einer katastrophenresistenten Energieinfrastruktur
Assam, India

Digitalisierung im Kundenservice von Energieversorgungsunternehmen
Hanoi, Vietnam

Die konzeptionelle Gestaltung des GEPP Programms ist abgeschlossen und das Konzept soll nun durch fünf Pilotprojekte geprüft werden. Die gesuchten Anfragen sind dem Bewerbungsauftrag angehängt.

Wie funktioniert es?

GEPP ist bedarfsorientiert, d.h. es zielt darauf ab, reale Herausforderungen in den Zielländern zeitnah und effektiv anzugehen. Öffentliche Versorgungsunternehmen, Behörden sowie private Energieunternehmen in den teilnehmenden Ländern können sich mit ihrem spezifischen Bedarf an Beratung oder Fachwissen an das Programm wenden. Gemeinsam wird eine detaillierte "Anfrage auf Experten*innenvermittlung" entwickelt, die eine Beschreibung des thematischen Schwerpunkts, der durchzuführenden Aufgaben und des erwarteten Profils des/der Experten*in enthält. Sie können daraufhin Ihre Interessensbekundungen bei uns einreichen. Sobald der/die richtige Kandidat*in identifiziert ist, wird ein Vertrag zwischen der GIZ und dem EVU unterzeichnet, um Ihren Transfer in das Gastland und die Gastorganisation zu erleichtern. Die aufnehmende Organisation und das GIZ-Projektbüro im jeweiligen Land unterzeichnen eine Vereinbarung, um den Expert*inneneinsatz zu formalisieren. Der Einsatz kann etwa 3-6 Wochen nach Unterzeichnung der Absichtserklärung beginnen, sofern alle Parteien bereit sind. Das EVU zahlt das Gehalt für die Dauer des Einsatzes weiter und sorgt für einen angemessenen Versicherungsschutz. Die GIZ übernimmt die Kosten für die Vorbereitung sowie die Reise- und Aufenthaltskosten. Individuelle Arbeitszeitmodelle sind möglich, die z.B. Teilzeitarbeit für das EVU vom Gastland heraus weiterhin ermöglichen. Die Teilnahme von Frauen ist besonders erwünscht.

Welche Akteure sind involviert?

Gastorganisation: Bei der Gastorganisation kann es sich um öffentliche oder private Energieversorger oder -unternehmen sowie um Behörden auf Provinz-, Gemeinde oder anderer lokaler Ebene im Energiesektor handeln.

Deutsche Energieversorgungsunternehmen (EVU): kommunal geführte Versorgungsunternehmen aus Deutschland.

Deutsche Gesellschaft für Internationale Zusammenarbeit (GIZ) GmbH: Die GIZ ist ein internationales Unternehmen im Besitz der deutschen Bundesregierung, das in mehr als 130 Ländern tätig ist. Als Bundesunternehmen unterstützt die GIZ die Bundesregierung bei der Erreichung ihrer Ziele der internationalen Zusammenarbeit für nachhaltige Entwicklung, unter anderem für den Energiesektor. Die GIZ finanziert das Programm und fungiert in enger Zusammenarbeit mit dem VKU als Hauptverbindungsstelle zwischen den EVU und den Gastorganisationen.

Verband kommunaler Unternehmen e.V. (VKU): Der Verband kommunaler Unternehmen unterstützt das Projekt als Multiplikator. Der 1949 gegründete VKU hat seinen Sitz in Berlin, und ist auch auf EU- und auf Landesebene tätig. Die 1.500 VKU-Mitgliedsunternehmen sind vor allem in der Energieversorgung, Wasserversorgung, Abwasser- und Abfallwirtschaft, Stadtreinigung und Telekommunikation tätig.

Jetzt Bewerben!

Spricht Sie eines dieser Themen an? Verfügen Sie über Kenntnisse und Fähigkeiten, die dazu beitragen könnten, die Leistung der Gastorganisation in diesen Bereichen zu verbessern? Dann senden Sie uns Ihren Lebenslauf und Ihr Motivationsschreiben bis zum **31. März 2023** an:

Herrn Markus Bissel

Projektleiter Energie Vietnam
E. markus.bissel@giz.de


Bitte geben Sie folgende Informationen an:

- Möglicher Starttermin im Gastland
- Angestrebte Dauer des Aufenthalts
- Angaben zur Teilzeitregelung, falls erwünscht.

Im Februar finden auch zwei **Informationsveranstaltungen** online statt, bei denen wir gerne auch Ihre Frage beantworten. Die Links zu den Informationsveranstaltungen finden Sie hier:

- **14 Februar 2023, 09:00 MEZ, [MS Teams Link](#)**
- **24 Februar 2023, 10:00 MEZ, [MS Teams Link](#)**



	Land	Indien
	Name der Organisation	Assam Power Distribution Company Ltd. (APDCL)
	Organisationseinheit	Firmensitz
	Kontaktperson	Rakesh Kumar, APDCL
	Themenbereich	Beratung bei der Gestaltung einer katastrophenresistenten Energieinfrastruktur
	Angefragtes Fachwissen	Infrastrukturplanung für Katastrophenresilienz
	Dauer	bis zu 90 Tage
	Bevorzugtes Startdatum	2. Quartal 2023

Rahmen für die Anfrage auf Expert*innenvermittlung

Assam Power Distribution Company Ltd. (APDCL) ist ein staatliches Vertriebsunternehmen, dessen Hauptzweck die Verteilung, der Handel und die Lieferung von Strom im Bundesstaat Assam ist. APDCL hat das Mandat, das Stromverteilungssystem im Bundesstaat Assam zu entwickeln, zu warten und zu betreiben. Das Unternehmen hat über 6,4 Millionen Kunden. Als alleiniger Stromverteiler in Assam ist APDCL entscheidend für die Gewährleistung einer zuverlässigen, sicheren und unterbrechungsfreien Stromversorgung in der Region.

Assam ist ein katastrophengefährdeter Staat, in dem Überschwemmungen ein großes Problem darstellen. Überschwemmungen verursachen jedes Jahr große Verluste an Lebensunterhalt und Infrastruktur in Assam (>€23 Milliarden durchschnittlich in Jahr). Die wiederkehrenden Überschwemmungskatastrophen haben auch das Segment der Stromverteilung stark behindert, wobei schwere Verluste bei der Stromversorgung und Schäden an der Verteilungsinfrastruktur die größten Herausforderungen darstellen. Um besser auf extreme Wetterereignisse vorbereitet zu sein und jährliche Verluste zu reduzieren, ist es das Ziel von APDCL, die Katastrophenresilienz dessen Netzwerkes und Infrastruktur zu erhöhen.

In diesem Zusammenhang sucht APDCL eine(n) deutsche(n) Expert*in, um gemeinsam an folgenden Aufgaben zu arbeiten:

- Beratung und Unterstützung von APDCL bei der Formulierung eines hochwasserresilienten Infrastrukturrahmens für 3 Phasen - Planung, Einsatzbereitschaft und Einsatz.
- Bereitstellung strategischer und technischer Beiträge für die APDCL zur Schaffung einer katastrophenresilienten Infrastruktur.
- Durchführung von Sitzungen mit APDCL-Mitarbeiter*innen zu Themen der Katastrophenresilienz.
- Dokumentation der Bewertung der Infrastruktur, der vorgeschlagenen Lösungen und Mechanismen zur Ermöglichung einer robusten Verteilungsnetzinfrastruktur in Form eines Berichts/technischer Hinweise.

APDCL begrüßt die Unterstützung durch eine(n) Experten*in und freut sich auf die Zusammenarbeit mit ihm/ihr bei diesen wichtigen Aufgaben. Das APDCL-Team stellt während des gesamten Einsatzes Büroräume und Unterstützung zur Verfügung.

Gesuchtes Profil

Wir suchen eine(n) **(Elektro-)Ingenieur*in** mit Expertise in Katastrophenmanagement und Infrastrukturplanung für einen Zeitraum von 90 Tagen für das APDCL-Team in Assam. Der/die Experte*in sollte folgende Qualifikationen und Fähigkeiten mitbringen:

- Erfahrung mit der Entwicklung von Plänen zur Katastrophenresilienz, von der Entwurfs- bis zur Umsetzungsphase im Stromverteilungssektor (insbesondere für hochwassergefährdete Gebiete)
- Kenntnis über state-of-the-art und innovative Katastrophenresilienzmaßnahmen von Versorgungsunternehmen in Deutschland oder weltweit.
- Eine Affinität zur Ausbildung anderer Menschen am Arbeitsplatz.
- Gute Fähigkeiten bei der Erarbeitung von (Prozess-)Dokumenten.
- Englischkenntnisse sind von Vorteil, aber Übersetzungsdienste werden bei Bedarf bereitgestellt.
- Gefragt sind Offenheit, Flexibilität und Anpassungsfähigkeit an unterschiedliche kulturelle Kontexte.

  	Land	Mongolei
	Name der Organisation	Wohnungs- und Versorgungsbehörde der Stadt Ulaanbaatar (OSNAAUG)
	Organisationseinheit	Abteilung für technische Zielplanung
	Kontaktperson	Herr J. Purevjamts (Abteilungsleiter), über Frau Uuganaa
	Themenbereich	Beratung zur Steigerung der Effizienz des Fernwärmenetzes
	Angefragtes Fachwissen	Heizungstechnik
	Dauer	bis zu 90 Tage
Bevorzugtes Startdatum	2. Quartal 2023	

Rahmen für die Anfrage auf Expert*innenvermittlung

Die Wohnungs- und Versorgungsbehörde der Stadt Ulaanbaatar (OSNAAUG) ist ein kommunales Unternehmen, das für die Heizung sowie die Warm- und Kaltwasserversorgung und -verteilung in sekundären Netzen verantwortlich ist. OSNAAUG bedient 9.963 Unternehmen und 2.139 Wohngebäude in 6 Bezirken der Stadt Ulaanbaatar. OSNAAUG versorgt über 374.000 Menschen mit Wärmedienstleistungen.

Ziel von OSNAAUG ist es, ein effizienteres und kohlenstoffarmes Versorgungsunternehmen zu werden. Dazu ist es wichtig, zunächst das Ausmaß von Energieverlusten im bestehenden System und Infrastruktur zu verstehen. Allerdings verfügt OSNAAUG derzeit nicht über geeignete hydraulische Berechnungsmethoden und es ist unklar, wie viel Wärme während der Versorgung in den Rohrleitungen verloren geht und wie hoch die damit verbundenen CO₂-Emissionen sind. Ein erster wichtiger Schritt zur Ermöglichung von Verbesserungen wäre es, den Status der Energieverluste im bestehenden System genauer zu verstehen. Die ermittelte Ausgangsbasis kann dann für die Planung künftiger Projekte verwendet werden, sowohl intern als auch für die Beantragung von Finanzierungen und/oder Zuschüssen.

In diesem Zusammenhang sucht OSNAAUG eine(n) deutsche(n) Experten*in, um gemeinsam an folgenden Aufgaben zu arbeiten:

- Entwicklung eines Verfahrens für Hydraulikberechnungen für das mehr als 400 km lange Wärmenetz.
- Berechnung der Effizienz des Wärmenetzes.
- Evaluierung der vorhandenen hydraulischen Berechnungssoftware, um ein mögliches Update in Betracht zu ziehen. Ein Vergleich mit den Erfahrungen anderer Länder mit hydraulischer Berechnungssoftware ist erwünscht.
- Schulung der lokalen MitarbeiterInnen in der Durchführung von Hydraulikberechnungen und der Verwendung der zugehörigen Software.

OSNAAUG begrüßt die Unterstützung durch eine(n) Experten*in und freut sich auf die Zusammenarbeit mit ihm/ihr bei diesen wichtigen Aufgaben. Das OSNAAUG-Team stellt während des gesamten Einsatzes Büroräume und Unterstützung zur Verfügung.

Gesuchtes Profil

Wir suchen eine(n) (Heizungs-) Ingenieur*in und/oder Hydraulikexperten*in für einen Zeitraum von bis zu 90 Tagen für das OSNAAUG-Team in Ulaanbaatar. Der/die Experte*in sollte über folgende Qualifikationen und Fähigkeiten verfügen:

- Erfahrung in der Durchführung von Heizungs- und hydraulischen Berechnungen.
- Erfahrung in der Verbesserung der Effizienz von Gebäudewärmenetzen oder ähnlichen Systemen.
- Kenntnisse über Softwareoptionen für hydraulische Berechnungen und ausreichende Fähigkeiten, andere MitarbeiterInnen in deren Verwendung zu schulen.
- Eine Affinität zur Ausbildung anderer Menschen am Arbeitsplatz.
- Gute Fähigkeiten bei der Erarbeitung von (Prozess-)Dokumenten.
- Englischkenntnisse sind von Vorteil, aber Übersetzungsdienste werden bei Bedarf bereitgestellt.
- Gefragt sind Offenheit, Flexibilität und Anpassungsfähigkeit an unterschiedliche kulturelle Kontexte.

	Land	Nepal
	Name der Organisation	South Lalitpur Rural Electric Cooperative (SLREC)
	Organisationseinheit	Geschäftsführung
	Kontaktperson	Govind Bajgain, SLREC
	Themenbereich	Organisationsentwicklung eines Mikrostromversorgungsunternehmens
	Angefragtes Fachwissen	Organisationsentwicklung
	Dauer	30-60 Tage
	Bevorzugtes Startdatum	2. Quartal 2023

Rahmen für die Anfrage auf Expert*innenvermittlung

Die South Lalitpur Rural Electric Cooperative (SLREC) ist ein gemeindebasiertes Mikroversorgungsunternehmen, das mehr als 35.000 Menschen im südlichen Teil des Distrikts Lalitpur mit Strom versorgt. Es ist einer der mehr als 300 kommunalen Stromversorger, die im ganzen Land gegründet wurden, um das ländliche Elektrifizierungsprogramm umzusetzen, das von der nepalesischen Regierung initiiert und von der Nepal Electricity Authority (NEA) umgesetzt wird. Seit dessen Gründung vor 12 Jahren ermöglicht SLREC ländlichen Haushalten den Zugang zum nationalen Stromnetz. SLREC bestrebt, ein effektives und effizientes Gemeinschaftsunternehmen zu werden und die sozioökonomische Entwicklung der Region, insbesondere durch produktive Endnutzung von Elektrizität als Grundlage für lokale Einkommensgenerierung, voranzutreiben. Dazu gehört die Entwicklung einer umfassenden Organisationsentwicklungsstrategie und eines nachhaltigen Geschäftsplans, das diese Ambitionen kurz-, mittel- und langfristig unterstützt.

In diesem Zusammenhang sucht SLREC eine(n) deutsche(n) Experten*in, um gemeinsam an folgenden Aufgaben zu arbeiten:


- Analyse der bestehenden Betriebsabläufe und Leistung des Betriebs und Entwicklung einer allgemeinen Organisationsstrategie, die die Modernisierung von SLREC hin zu einem effizienten Versorgungsunternehmen ermöglicht.
- Entwicklung eines Geschäftsplans zur Sicherstellung der langfristigen Nachhaltigkeit der Organisation.
- Durchführung von Kundenbefragungen, um den besseren Zugang/die bessere Nutzung von Strom (insbesondere für produktive Nutzen) zu bewerten.
- Schulung des lokalen Personals (vom Top-Management bis zu den Betreibern) für die effektive Umsetzung der Organisationsstrategie und des Geschäftsplans.
- Erstellen eines Berichts über die Erfahrungen und Empfehlungen für die Entwicklung ähnlicher Mikroversorgungsunternehmen im ganzen Land.

SLREC begrüßt die Unterstützung durch eine(n) Experten*in und freut sich auf die Zusammenarbeit bei diesen wichtigen Aufgaben. SLREC stellt während des gesamten Einsatzes Büroräume und Unterstützung zur Verfügung.

Gesuchtes Profil

Wir suchen eine(n) Experten*in für **Organisationsentwicklung (oder ein ähnliches Berufsprofil)** von Versorgungsunternehmen, um das SLREC-Team in Lalitpur für einen Zeitraum von bis zu 60 Tagen zu verstärken. Der/die Experte*in sollte folgende Qualifikationen und Fähigkeiten mitbringen:

- Bachelor-Abschluss in Ingenieurwesen und/oder Management mit Schwerpunkt Energie.
- Erfahrung in der Entwicklung von Organisations- und Geschäftsprozessen von Energieversorgern.
- Erfahrung in der Gestaltung strategischer Pläne durch Förderung von Visionen, Missionen, Zielen, Grundwerten, und der Entwicklung von Aktionsplänen.
- Erfahrung in der Kundenbetreuung und Dienstleistungen in kleinen Versorgungsunternehmen.
- Erfahrungen in der Förderung erneuerbarer Energie und der effizienten Energienutzung sind von Vorteil.
- Gute Kommunikationsfähigkeiten und Affinität zur Ausbildung anderer Menschen am Arbeitsplatz.
- Englischkenntnisse sind von Vorteil, aber Übersetzungsdienste werden bei Bedarf angeboten.
- Offenheit, Flexibilität und Anpassungsfähigkeit an unterschiedliche kulturelle Kontexte sind grundlegend.

	Land	Vietnam
	Name der Organisation	Vietnam Electricity (EVN)
	Organisationseinheit	EVN Hanoi
	Kontaktperson	Herr Phan Minh Tuan, Direktor der Abteilung für Internationale Beziehungen Herr Tran Viet Nguyen, stellvertretender Direktor der Geschäftsabteilung
	Themenbereich	Beratung bei der Einführung von Ladesystemen für Elektrofahrzeuge.
	Angefragtes Fachwissen	Ladeinfrastruktur für Elektrofahrzeuge
	Dauer	bis zu 90 Tage
	Bevorzugtes Startdatum	2. Quartal 2023

Rahmen für die Anfrage auf Expert*innenvermittlung

Vietnam Electricity (EVN), 1994 von der vietnamesischen Regierung als staatliches Unternehmen gegründet, ist das größte Energieunternehmen in Vietnam. Die EVN betreibt eigene, überwiegend große Wasserkraft- und Kohlekraftwerke mit einer Gesamtleistung von 29,5 MW (42,6 % der nationalen Stromerzeugung) und hat fast 29 Millionen Kunden. EVN Hanoi ist eines der fünf Stromversorger der EVN mit über 2,7 Millionen Kunden. EVN Hanoi besteht aus 8 Unternehmen, die zu den Top 10 der Energieunternehmen des Landes gehören.

Elektrofahrzeuge (EF) verbreiten sich mehr und mehr in Vietnam, hauptsächlich in den drei größten Städten Hanoi, Ho-Chi-Minh-City und Da Nang. EVN Hanoi, verantwortlich für das Stromverteilungssystem für EF-Ladestationen in seinem Gebiet, prüft derzeit Optionen für den Ausbau der Infrastruktur für Ladestationen. Fragen zu technischen Normen, des Anschlusses und des Verkaufs von Strom an Ladestationen sollen für einen Vorschlag über Handlungsoptionen an das Ministerium für Industrie und Handel und die Regierung in naher Zukunft untersucht werden. EVN Hanoi zielt darauf ab, die Infrastruktur für Elektrofahrzeuge schnell weiterzuentwickeln, und dazu müssen Fragen zur Investition in EV-Ladestationen, Ladegebühren, etc. geklärt werden.

In diesem Zusammenhang sucht EVN Hanoi eine(n) deutsche(n) Experten*in, um gemeinsam an folgenden Aufgaben zu arbeiten:




- Überarbeitung und Vorschlag angepasster technischer Normen für EF-Ladestationen.
- Unterstützung bei der Bewertung des Potenzials der Entwicklung von EF in Hanoi, einschließlich möglicher Auswirkungen auf die Stromversorgung im Verteilungsnetz.
- Unterstützung der Entwicklung eines typischen Lade-/Stromversorgungsmodells für öffentliche Ladestationen (inkl. möglicher Preissysteme) auf der Grundlage internationaler Modelle und Standards unter Berücksichtigung internationaler Erfahrungen und Best Practices.
- Entwicklung eines Berichts oder einer Präsentation mit Empfehlungen über politische und regulatorische Anforderungen und Unterstützungsmechanismen zur Förderung von EF.

EVN Hanoi begrüßt die Unterstützung durch eine(n) Experten*in und freut sich auf die Zusammenarbeit bei diesen wichtigen Aufgaben. EVN stellt während des gesamten Einsatzes Büroräume und Unterstützung zur Verfügung.

Gesuchtes Profil

Wir suchen eine(n) **Ingenieur*in und/oder Experten*in in Ladeinfrastruktur für Elektrofahrzeuge**, um das EVN Hanoi-Team für einen Zeitraum von 90 Tagen zu stärken. Er/sie sollte folgende Qualifikationen mitbringen:

- Mindestens ein Bachelor-Abschluss in Energie/Energiesystem oder gleichwertig.
- Erfahrung im Energiesektor und praktische Berufserfahrung in einem Versorgungsunternehmen in der Entwicklung von Ladeinfrastruktur für Elektrofahrzeuge (zugehöriges Stromverteilungssystem, Gebührensysteme, Investitionen).
- Eine Affinität zur Ausbildung anderer Menschen am Arbeitsplatz.
- Gute Fähigkeiten bei der Erarbeitung von (Prozess-)Dokumenten.
- Englischkenntnisse sind von Vorteil, aber Übersetzungsdienste werden bei Bedarf bereitgestellt.
- Gefragt sind Offenheit, Flexibilität und Anpassungsfähigkeit an unterschiedliche kulturelle Kontexte.

  	Land	Vietnam
	Name der Organisation	Vietnam Elektriciry (EVN)
	Organisationseinheit	EVN Hanoi
	Kontaktperson	Herr Phan Minh Tuan, Direktor der Abteilung für internationale Beziehungen Herr Tran Viet Nguyen, Stellvertretender Direktor der Geschäftsabteilung
	Themenbereich	Digitalisierung im Kundenservice von Energieversorgungsunternehmen
	Angefragtes Fachwissen	Digitales Customer-Relationship-Management
	Dauer	bis zu 90 Tage
	Bevorzugtes Startdatum	2. Quartal 2023

Rahmen für die Anfrage auf Expert*innenvermittlung

Vietnam Electricity (EVN), 1994 von der vietnamesischen Regierung als staatliches Unternehmen gegründet, ist das größte Energieunternehmen in Vietnam. Die EVN betreibt eigene, überwiegend große Wasserkraft- und Kohlekraftwerke mit einer Gesamtleistung von 29,5 MW (42,6 % der nationalen Stromerzeugung). EVN Hanoi ist eines der fünf Stromversorger der EVN mit über 2,7 Millionen Kunden. EVN Hanoi besteht aus 8 Unternehmen, die zu den Top 10 der Energieunternehmen des Landes gehören.

Im Jahr 2021 beschleunigte EVN Hanoi den Automatisierungs- und Digitalisierungsprozess und wurde zu einer der führenden Einheiten der EVN in der digitalen Transformation. Der Fokus lag auf der Verbesserung der Zuverlässigkeit und Effizienz der Stromversorgung durch Lösungen für Überwachung, Fernsteuerung (SCADA), automatische Fehlerpartitionierung (FL), automatische Fehlerisolierung (FI), und automatische Leistungswiederherstellung (SR) für fehlerfreie Segmente. Darüber hinaus hat EVN Hanoi eine digitale Plattform für die Kundenbetreuung eingerichtet, die das Kundenerlebnis verbessern soll. Ziel von EVN Hanoi ist es, das digitale Kundenservice-Portfolio weiterzuentwickeln und innovative und Best-Practice-Lösungen einzuführen, um den Mehrwert der Dienstleistungen für seine Kundschaft weiter zu steigern.

EVN Hanoi sucht daher eine(n) deutsche(n) Experten*in, um gemeinsam an folgenden Aufgaben zu arbeiten:

- Entwicklung von Bewertungskriterien zur Evaluierung der Kundenerfahrung/-zufriedenheit/-reaktion auf die erbrachten Stromdienstleistungen.
- Etablierung eines internen Verfahrens der Unternehmen (in diesem Fall die EVN und ihre Tochtergesellschaften) zur Erreichung der oben genannten Bewertungskriterien.

EVN Hanoi begrüßt die Unterstützung durch eine(n) Experten*in und freut sich auf die Zusammenarbeit bei diesen wichtigen Aufgaben. EVN stellt während des gesamten Einsatzes Büroräume und Unterstützung zur Verfügung.

Gesuchtes Profil

Wir suchen eine/einen **Customer Care Experten*in** für einen Zeitraum von bis zu 90 Tagen zur Verstärkung des EVN Hanoi Teams. Er/sie sollte folgende Qualifikationen und Fähigkeiten mitbringen:

- Mindestens ein Bachelor-Abschluss in Energie/Energiesystem oder gleichwertig.
- Erfahrung im Energiesektor und praktische Berufserfahrung bei Energieversorgern im Bereich Customer Care.
- Erfahrung in der Entwicklung von "Customer Experience"-Bewertungskriterien und mit relevanten internen Verfahren eines Energieversorgers.
- Erfahrung in der Entwicklung von (Konzepten für) digitale Customer Relationship Management-Systeme (CRM)
- Eine Affinität zur Ausbildung anderer Menschen am Arbeitsplatz.
- Gute Fähigkeiten bei der Erarbeitung von (Prozess-)Dokumenten.
- Englischkenntnisse sind von Vorteil, aber Übersetzungsdienste werden bei Bedarf bereitgestellt.
- Gefragt sind Offenheit, Flexibilität und Anpassungsfähigkeit an unterschiedliche kulturelle Kontexte.