

Pressemitteilung

„Sophie“ hilft weiter

eprimo setzt auf digitale Angebote im Kundenservice

- **Chatbot „Sophie“ kennt sich aus mit den wichtigsten Servicethemen**
- **Sechs von zehn Kunden nutzen bereits das Kundenportal „mein eprimo“**

Neu-Isenburg, 5. April 2019. Der Energiediscounter eprimo verzeichnet starke Zuwächse bei der Nutzung digitaler Serviceangebote. Rund um die Uhr, alle Tage und von jedem Endgerät aus ist der eprimo-Service erreichbar. Chatbot „Sophie“ macht es möglich und liefert im Dialog Antworten auf die wichtigsten Fragen.

Ob von zu Hause oder unterwegs, vom Computer oder Smartphone – Chatbot „Sophie“ ist an sieben Tagen in der Woche 24 Stunden im Einsatz. Sowohl bestehende eprimo-Kunden als auch neue Interessenten greifen immer stärker auf das Dialogangebot zu: 50.000 bis 70.000 Chats verzeichnet das Service-Chat-Team derzeit pro Monat – Tendenz steigend! Zu den Top-Themen im Chat zählen das Anpassen von Abschlägen, Tarifangebote, die Eingabe von

Pressekontakt:

eprimo GmbH
Flughafenstraße 20
63263 Neu-Isenburg

Ansprechpartner:

Jürgen Rauschkolb
Pressesprecher

Tel.: 0 69 / 69 76 70-150
Fax: 0 69 / 69 76 70-49-150

Juergen.Rauschkolb@
eprimo.de
www.eprimo.de

Seite 1 von 3

Pressemitteilung

„Sophie“ hilft weiter

eprimo setzt auf digitale Angebote im Kundenservice

Zählerständen, Änderungen der Stammdaten sowie Umzüge. In neun von zehn solcher Fälle kann „Sophie“ das Anliegen umfassend und abschließend klären. Wo „Sophie“ an ihre Grenzen stößt, greift das Service-Team ein und entwickelt „Sophie“ stetig weiter.

Kunden nutzen überwiegend „mein eprimo“

Das zunehmende Interesse der Kunden, die Möglichkeiten der Digitalisierung zu nutzen, belegt auch die stetig wachsende Registrierungsquote im Online-Kundenportal „mein eprimo“. So ist der Anteil in den zurückliegenden anderthalb Jahren um 50 Prozent gestiegen. Heute verwalten bereits sechs von zehn Kunden ihre Verträge online selbst, nehmen bei Bedarf Änderungen ihrer Daten vor und nutzen das Portal als Postfach. „Digitale Serviceangebote müssen sich an den veränderten Nutzergewohnheiten der Kunden orientieren und den besten Service bieten – so einfach und direkt wie möglich“, sagt Jens

Pressekontakt:

eprimo GmbH
Flughafenstraße 20
63263 Neu-Isenburg

Ansprechpartner:

Jürgen Rauschkolb
Pressesprecher

Tel.: 0 69 / 69 76 70-150
Fax: 0 69 / 69 76 70-49-150

Juergen.Rauschkolb@
eprimo.de
www.eprimo.de

Seite 2 von 3

Pressemitteilung

„Sophie“ hilft weiter

eprimo setzt auf digitale Angebote im Kundenservice

Michael Peters, Vorsitzender der
Geschäftsführung von eprimo.

Über eprimo:

eprimo beliefert private Haushalte mit Strom und Gas zu günstigen Preisen und fairen Konditionen. Dabei stellt der Energiediscounter die bestehenden Kunden und nicht nur die neuen Kunden in den Mittelpunkt. Bei Strom- und Gas-Anbietervergleichen belegt eprimo immer wieder Spitzenplätze und erhält Auszeichnungen für die Servicequalität und kundenfreundliche Vertragsbedingungen. Mit einem attraktiven Preis-Leistungs-Verhältnis hat eprimo Öko-Produkte im Discountmarkt etabliert und gehört bundesweit zu den am schnellsten wachsenden Anbietern von Öko-Energie.

Pressekontakt:

eprimo GmbH
Flughafenstraße 20
63263 Neu-Isenburg

Ansprechpartner:

Jürgen Rauschkolb
Pressesprecher

Tel.: 0 69 / 69 76 70-150
Fax: 0 69 / 69 76 70-49-150

Juergen.Rauschkolb@
eprimo.de
www.eprimo.de

Seite 3 von 3