

Pressemitteilung

Digitalisierung beim Energiediscounter

eprimo auf dem Weg zum Kundenservice 4.0

- **40 Prozent der Kunden nutzen bereits ihr persönliches Online-Portal**
- **Agil handeln wie ein Start-up**

Neu-Isenburg, 10. Juli 2017. Die Digitalisierung revolutioniert auch in der Energiewirtschaft die Art und Weise, wie Geschäfte gemacht werden. Das reicht von der Gestaltung interner Unternehmensprozesse über den Vertrieb bis hin zum Kundenservice. Als einer der führenden Energiediscounter hat eprimo auch bei der Digitalisierung die Nase vorn. Unternehmensziel ist der Kundenservice 4.0.

„Der Grundansatz bleibt derselbe“, erläutert eprimo-Geschäftsführer Jens Michael Peters, der gleichzeitig Head of Digital der Muttergesellschaft innogy SE ist: „Die konsequente Fokussierung auf den Kundennutzen steht immer im Mittelpunkt. Was wünschen sich unsere Kunden und mit welchen smarten Ideen können wir sie überraschen, um

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 5

Pressemitteilung

Digitalisierung beim Energiediscounter

eprimo auf dem Weg zum Kundenservice 4.0

ihnen ein konsistentes Einkaufs- und Serviceerlebnis zu bieten?“

„Online“ auf dem Vormarsch

Bereits heute finden 70 Prozent der Vertragsabschlüsse bei eprimo im Netz statt. Die Zahl der Kunden, die das Kundenportal „mein eprimo“ nutzen, steigt kontinuierlich. Waren es Ende 2014 noch 23 Prozent, sind es aktuell schon rund 40 Prozent. Der Anteil der digitalen Prozesse beim Kundenservice insgesamt nähert sich der 50-Prozent-Marke. Jeder vierte Kunde kommuniziert mit eprimo inzwischen per Smartphone oder Tablet. Bereits seit zwei Jahren können Kunden und Interessenten auf der Homepage des Energiediscounters ihre Anliegen in einem Service-Chat klären – schnell und direkt. „Das Angebot ist ein Volltreffer und kommt hervorragend an“, berichtet Peters. Rund 3.000 Anfragen bearbeitet das Service-Chat-Team pro Monat. Dass die Nutzer mit den Auskünften im Service-Chat zufrieden sind, zeigen die Kundenbefragungen: „Nach

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 5

Pressemitteilung

Digitalisierung beim Energiediscounter

eprimo auf dem Weg zum Kundenservice 4.0

Schulnoten bewerten unsere Kunden den Service-Chat mit einer 1,5. Das ist ein sehr erfreuliches Ergebnis“, so Peters. Neun von zehn Nutzern erklärten, ihr Anliegen sei umfassend und abschließend geklärt worden. Unter „Ihre Fragen. Unsere Antworten.“ ist der Service-Chat in die Rubrik „Hilfe“ der eprimo-Startseite integriert. Neben den Antworten auf die 220 am häufigsten gestellten Fragen finden Besucher der Seite den Link zum direkten Kontakt mit einem eprimo-Mitarbeiter im Service-Chat. Wer nicht chatten möchte, kann auf der Seite auch um einen Rückruf bitten. Die Kundenorientierung des Onlineangebots bestätigt auch die Deutsche Gesellschaft für Verbraucherstudien und bewertet in ihrer aktuellen Studie den Internet-Auftritt von eprimo mit „sehr gut“.

„Auf einfachste Weise den größtmöglichen Service“

„Kundenservice 4.0 heißt für eprimo: Wir wollen mit innovativen Arbeitsmethoden und Technologien unseren Kunden auf einfachste

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 5

Pressemitteilung

Digitalisierung beim Energiediscounter

eprimo auf dem Weg zum Kundenservice 4.0

Weise den größtmöglichen Service bieten“, erläutert Geschäftsführer Peters. „Wir sind mit 125 Mitarbeitern sehr schlank aufgestellt und handeln wie ein Start-up – agil, schnell und flexibel.“ Alle eprimo-Mitarbeiter sind mit einem Tablet-Computer ausgestattet und können auch mobil arbeiten. In der ausgelagerten Kreativwerkstatt „InTraLab“ entwickelt der Energiediscounter bereichsübergreifend neue Geschäftsideen und Vertriebsmethoden und testet sie dann in Feldversuchen. Peters: „Wir müssen ständig dazulernen und uns permanent weiterentwickeln. Die Digitalisierung stellt auch ganz andere Ansprüche an Funktionalität, Performance und Skalierbarkeit einer Organisation.“ Alles müsse von Anfang bis Ende digital „gedacht“ und die Vertriebslogistik radikal neu definiert werden.

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

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 4 von 5

Pressemitteilung

Digitalisierung beim Energiediscounter

eprimo auf dem Weg zum Kundenservice 4.0

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. Heute gehört eprimo 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 5 von 5