

## Pressemitteilung

**Per WhatsApp den Abschlag ändern**

### **Stromkunden erwarten Social-Media-Angebote**

- **Social-Media auch für Stromkunden ein Thema**
- **WhatsApp an erster Stelle**

**Neu-Isenburg, 4. Dezember 2018. Viele alltägliche Angelegenheiten lassen sich mittlerweile via WhatsApp und Co. erledigen. Dass auch Stromkunden solche Angebote von ihrem Versorger erwarten, ergab eine Untersuchung von mafo.de im Auftrag des Energiediscounters eprimo. Danach würde sich fast jeder dritte Kunde über Social-Media-Kanäle an seinen Stromversorger wenden, wenn er die Möglichkeit dazu hätte – zum Beispiel, um den Abschlag anzupassen. Bei den 18 bis 30-Jährigen sind es sogar 40 Prozent.**

Ob Snapchat, Facebook oder WhatsApp – fast jeder nutzt im Alltag inzwischen soziale Medien. Auch in den Serviceerwartungen von Stromkunden gewinnen diese Kanäle an Stellenwert. Immerhin ist für 18 Prozent der Befragten die Möglichkeit, den Versorger über

**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 4

## Pressemitteilung

### Per WhatsApp den Abschlag ändern

### Stromkunden erwarten Social-Media-Angebote

soziale Medien zu erreichen, wichtig – wenn auch nicht entscheidend. 7,5 Prozent der Befragten gaben sogar an, die Wahl des Stromanbieters vom Social-Media-Angebot abhängig zu machen.

### WhatsApp oben auf der Wunschliste

Die Studie deckt auf: Wenn Kontakt per Social Media gewünscht wird, dann vor allem über WhatsApp (21 Prozent). Kaum verwunderlich, da knapp 70 Prozent aller Befragten ohnehin täglich über den Messenger kommunizieren. Für die Erreichbarkeit des Versorgers über Facebook interessieren sich 14 Prozent, bei den 18 bis 30-Jährigen ist es jedoch schon fast jeder Vierte. Alle anderen Kanäle spielen kaum eine Rolle. Doch was genau erwarten Kunden von ihrem Stromanbieter in den sozialen Medien? Die Studie zeigt: Es sind vor allem die klassischen Serviceleistungen, die früher per Telefon oder Post abgewickelt wurden. Dazu zählt, persönliche Daten zu ändern (18 Prozent) oder den Zählerstand zu übermitteln (25 Prozent).

#### 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 4

## Pressemitteilung

### Per WhatsApp den Abschlag ändern

### Stromkunden erwarten Social-Media-Angebote

Aber auch aktuelle Angebote (27 Prozent) und Gewinnspiele (26 Prozent) stehen heutzutage weit oben auf der Wunschliste. Versorger müssen sich also immer mehr auf eine unkomplizierte Kontaktaufnahme über soziale Medien einstellen. „Die Kunden sind aus anderen Bereichen gewohnt, mit „wenigen Klicks“, also schnell und direkt, ans Ziel zu kommen – das müssen wir als Strom- und Gasanbieter auf den Kundenservice übertragen und auf diese Weise einen Mehrwert schaffen“, erläutert Jens Michael Peters, Vorsitzender der Geschäftsführung von eprimo. Für ein noch besseres Kundenerlebnis biete vor allem die Digitalisierung viel Potenzial. So habe eprimo einen Chatbot mit dem Namen „Sophie“ gestartet und könne dank künstlicher Intelligenz Tag und Nacht Fragen beantworten. Für den Kunden sei eprimo mit jedem Endgerät über die relevanten Kanäle rund um die Uhr erreichbar. „eprimo ist auf Facebook präsent und entwickelt im Dialog mit dem Kunden das Serviceangebot weiter“, verrät Peters.

#### 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 4

## Pressemitteilung

### Per WhatsApp den Abschlag ändern

## Stromkunden erwarten Social-Media-Angebote

### 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. 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 4 von 4