

## Pressemitteilung

**Digitaler Service bei eprimo immer beliebter**

**Chatbot „Sophie“ führt den millionsten Chat**

- **Mit Auszeichnung Meilenstein erreicht**
- **Kundenzufriedenheit seit Einführung verdoppelt**

**Neu-Isenburg, 8. Mai 2020. Chatbot**

**„Sophie“ beantwortet rund um die Uhr die wichtigsten Fragen der eprimo-Kunden und setzt diese meist auch direkt um. Der schnelle und unkomplizierte Service kommt an: Inzwischen wählen immer mehr Kunden den Weg über den digitalen Helfer. Ende April 2020 wurde der Meilenstein von insgesamt einer Million Chats erreicht.**

Kunden möchten ihre Angelegenheiten zunehmend online klären – ohne an die Service- oder Öffnungszeiten gebunden zu sein.

Entsprechend erfreut sich „Sophie“ seit über zwei Jahren wachsender Beliebtheit. Im Zuge des „Lockdowns“ gegen die Coronapandemie nahmen die Chatanfragen noch einmal leicht zu: Derzeit betreut „Sophie“ etwa 3.000 Kontakte pro Tag – rund um die Uhr, sieben Tage die Woche. „Orientiert an den Wünschen der Kunden

**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

### Digitaler Service bei eprimo immer beliebter

### Chatbot „Sophie“ führt den millionsten Chat

entwickeln wir die digitalen Services stetig weiter – kundenfreundlich und bedarfsorientiert“, sagt eprimo-Geschäftsführer Jens Michael Peters.

### Kunden schätzen „Sophie“

Der Funktionsumfang des Algorithmus wird kontinuierlich durch neu erfasste Kundenanliegen ausgebaut. Neun von zehn Anfragen, die einem bekannten Anliegen zugeordnet werden, können bereits abschließend durch den digitalen Onlineberater gelöst werden. Seit Einführung Ende 2017 hat sich die Zufriedenheit im Kontakt mit „Sophie“ in einer nachträglichen Kundenbefragung mehr als verdoppelt. „Sophie ist inzwischen sogar so beliebt, dass sie nach der Service-Hotline auf Platz 2 unserer Service-Kanäle steht“, freut sich Peters. Das digitale Engagement von eprimo würdigte Anfang dieses Jahres auch das Deutsche Institut für Service-Qualität (DISQ) in Kooperation mit dem DUB Unternehmer-Magazin

#### 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

### **Digitaler Service bei eprimo immer beliebter**

### **Chatbot „Sophie“ führt den millionsten Chat**

und Nachrichtensender n-tv: Für Chatbot „Sophie“ erhielt eprimo den Deutschen Exzellenz-Preis in der Kategorie „Customer Service“.

#### **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 Ökostrom- und Ökogas-Angebote im Discountmarkt etabliert. Heute gehört eprimo bundesweit zu den am schnellsten wachsenden Anbietern von grüner 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