

Pressemitteilung

Sieger in der Kategorie „Customer Service“

Deutscher Exzellenz-Preis für eprimo

- **Chatbot „Sophie“ erfüllt Kundenwünsche mithilfe digitaler Technologien**
- **70.000 Kundendialoge pro Monat – Tendenz steigend**
- **Digitales Serviceangebot hilft in neun von zehn Fällen weiter**

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

Berlin, 27. Januar 2020. Herausragende Produkte, Dienstleistungen und Kampagnen – Unternehmen, die den digitalen Wandel vorantreiben und zukunftsorientierte Arbeitsprozesse unterstützen, erhielten am 23. Januar in Berlin den Deutschen Exzellenz-Preis. Das Deutsche Institut für Service-Qualität (DISQ), das DUB Unternehmer-Magazin und der Nachrichtensender n-tv verliehen den Award unter Schirmherrschaft von Bundesministerin a. D. Brigitte Zypries – in diesem Jahr erstmals mit Digital-Fokus. In der Kategorie „Customer Service“ ging der Deutsche Exzellenz-Preis an den Energiediscounter eprimo für dessen Chatbot „Sophie“.

Pressemitteilung

Sieger in der Kategorie „Customer Service“

Deutscher Exzellenz-Preis für eprimo

Der eprimo-Chatbot „Sophie“ liefert Kunden nicht nur Antworten auf ihre wichtigsten Fragen, er kann auch vertragsrelevante Service-Wünsche entgegennehmen und für den Kunden direkt umsetzen – rund um die Uhr, an 365 Tagen im Jahr und von jedem Endgerät aus.

„Sophie“ orientiert sich an veränderten Kundenbedürfnissen

Jens Michael Peters, Vorsitzender der Geschäftsführung von eprimo: „Kunden erwarten von ihrem Energiediscounter neben günstigen Tarifen auch einen zuverlässigen Service bei hoher Verfügbarkeit.“ eprimo verzeichnet bereits seit Jahren, dass Kunden ihre Angelegenheiten zunehmend selbst online klären möchten – ohne an die Servicezeiten von Callcentern oder die Öffnungszeiten von Kundencentern gebunden zu sein. „An diesen veränderten Bedürfnissen orientiert sich ‚Sophie‘. Deshalb freuen wir uns sehr über den Deutschen Exzellenz-Preis für den besten Kundenservice. Die Jury bestätigt, dass eprimo mithilfe digitaler Technologien 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 2 von 4

Pressemitteilung

Sieger in der Kategorie „Customer Service“

Deutscher Exzellenz-Preis für eprimo

Service kundenfreundlich und bedarfsgerecht weiterentwickelt“, freut sich Peters.

„Sophie“ lernt stetig

Dass die eprimo-Kunden das digitale Serviceangebot schätzen, belegen die wachsenden Zugriffszahlen: Bis zu 70.000 Kundendialoge führt „Sophie“ pro Monat – Tendenz steigend! Zu den Topthemen im Chat zählen das Anpassen von Abschlägen, Tarifangebote, die Eingabe von Zählerständen, Änderungen der Stammdaten und Umzüge. In neun von zehn Fällen kann „Sophie“ das Anliegen umfassend und abschließend zur Zufriedenheit der Kunden klären. Wo „Sophie“ an ihre Grenzen stößt, greift das Serviceteam ein – und entwickelt den Chatbot stetig weiter. Peters: „Sophie ist mittlerweile so beliebt, dass sie auf Platz zwei unserer Servicekanäle steht. Als ‚lernendes System‘ wächst auch der Nutzwert für unsere Kunden immer weiter.“

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

Sieger in der Kategorie „Customer Service“

Deutscher Exzellenz-Preis für 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 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 4 von 4