

Nachhaltigkeit und Kundenzufriedenheit im Fokus



Kundenorientierter Service ist ein zentraler Wert von E.VITA. Damit die Kunden von E.VITA ganz einfach Zählerstände übermitteln, Adressdaten aktualisieren und vieles mehr erledigen können, hat das Unternehmen Ende 2022 ein mobiles Kundenportal, die MyE.VITA App, eingeführt.

Die Nutzungszahlen schossen innerhalb weniger Wochen in die Höhe und nach der Einführung sind nicht nur die Kunden, sondern auch die Mitarbeiter von der neuen App begeistert.

Zahlen, Daten, Fakten

E.VITA ist ein bundesweit agierender Energieversorger für Gewerbe- und Privatkunden. Mit Firmensitz in Stuttgart, ist das Familienunternehmen spezialisiert auf Direktvermarktung und Power Purchase Agreements, mit dem Fokus auf individuelle Beratung von Gewerbekunden. E.VITA trägt durch das aktive Management ihrer Energieversorgung dazu bei, die Unternehmen langfristig handlungsfähig zu halten.

Als Teil der über 120 Jahre alten Glöckle-Gruppe baut E.VITA auf langjährige Erfahrung und steht für Vertrauen, Transparenz sowie individuellen Service.

- Gründungsjahr: 2008
- Ca. 60 Mitarbeiter
- Ca. 40.000 Verbrauchsstellen
- SIV-Produkte: Komplettlizenzierung Vertriebsmandant

Neue Realität im Kundenservice

Die Telefone im Kundenservice stehen seit 2021 nicht mehr still. Mit der Energiekrise wuchs der Beratungsbedarf von Kunden stark – was zunächst nach einem vorübergehenden Peak aussah, entwickelte sich zur neuen Normalität bei E.VITA. Zur Entlastung der Mitarbeiter hat sich E.VITA entschieden, seine Digitalisierung weiter voranzutreiben. „Angesichts der zunehmenden Schwierigkeiten, Fachkräfte zu finden, sind effiziente digitale Workflows eine Notwendigkeit“, betont Christian Schulz, Leiter Anwendungssysteme bei E.VITA.

Die Kunden-App ist nur einer von vielen Bausteinen, mit denen E.VITA seine Prozesse zukunftsfähiger gestaltet. Erstklassiger digitaler Kundenservice ist heute ein Muss: „Kunden erwarten heutzutage schnellen transparenten Service und eine App gehört einfach dazu.“

In nur 9 Wochen zur mobilen Kunden-App

Für die Umsetzung der Kunden-App arbeitete E.VITA mit der SIV.AG zusammen, die bereits das Kundenportal realisiert hatte. Bereits nach 9 Wochen stand die MyE.VITA App für die Kunden in den App Stores bereit.

„Besser hätte es nicht laufen können... Wir wurden sehr gut durch den Prozess geführt.“

Christian Schulz
Head of Application Services
E.VITA GmbH

„Besser hätte es nicht laufen können“, so Christian Schulz. „Wir wurden sehr gut durch den Prozess geführt.“ Um ein solches Projekt innerhalb weniger Wochen abzuschließen, ist die aktive Mitarbeit seitens des Unternehmens entscheidend. „Klare Anforderungen und zeitnahe Zulieferung ist wichtig.“

E.VITAs Funktionsanforderungen: Kunden sollen ihre Zählerstände in Zukunft über die App einfach und bequem übermitteln können. Zudem sollen sie Verbräuche einsehen, Abschläge anpassen und Adressänderungen mobil über die App vornehmen können.

Anders als bei Wettbewerbern fiel E.VITA auch die Namenswahl für die App leicht. SIVs Projektmanagerin Anna Reschke erinnert sich daran und rät Unternehmen: „Es ist am besten, wenn eine Arbeitsgruppe sich vor dem Projektbeginn bereits Gedanken über den Namen“

Energieversorger E.VITA führt mobile Kunden-App ein

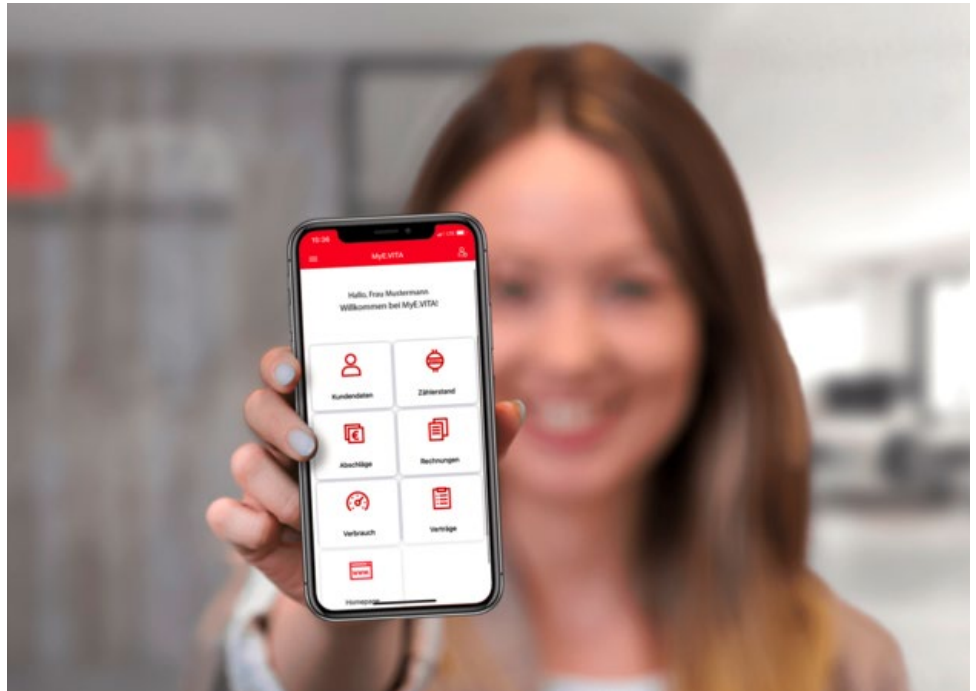
macht. Andernfalls kann die Umsetzung unnötig ins Stocken geraten. E.VITA war entsprechend vorbereitet und konnte schnell Entscheidungen treffen.“

Kundenzufriedenheit

Zum Stichtag 31.12.2022 konnten die Kunden von E.VITA ihre Zählerstände erstmalig über die Kunden-App via Foto, per Spracheingabe oder manueller Texteingabe übermitteln. Die Nutzung stieg in den Folgewochen rasant. Der Kundenservice bemerkte bereits nach wenigen Wochen eine Entlastung. Christian Schulz: „Das Anrufaufkommen hat deutlich abgenommen. Natürlich kommen hin und wieder Fragen zur App-Nutzung, aber der Zeitgewinn ist spürbar.“

Die MyE.VITA App hilft nicht nur bei der Entlastung des Kundenservices, sondern trägt auch zur Weiterentwicklung des eigenen Angebots bei. Das Unternehmen kann sehen, welche Funktionen besonders häufig in der App aufgerufen und welche zusätzlichen Features nachgefragt werden.

Die bisher per Post versendeten Erinnerungen zur Zählerstands Ablesung wurden größtenteils durch die App ersetzt und tragen somit zu erheblichen Kosteneinsparungen bei. Die gesamte Kundenkommunikation wird sukzessive digitalisiert. Die App bietet die Möglichkeit, Informationen und Updates schnell und direkt an die Kunden zu senden. „Unser Ziel ist es, unsere Kundenbeziehungen 100% digital und 100% nachhaltig abzubilden – und das bis 2024.“



Nächste Meilensteine

Der erfolgreiche Launch der mobilen App war ein wichtiger Meilenstein. Der nächste ist bereits geplant: die digitale Postbox, eine in der App integrierte Postbox. Kunden können entscheiden, ob sie Rechnungen und Erinnerungen weiterhin auf dem traditionellen Postweg erhalten oder sie nachhaltig und bequem in der App abrufen wollen.

„Wir erkennen für unsere Kunden und uns die Vorteile, die die Digitalisierung mit sich bringt“, betont Christian Schulz. Indem Kunden die Möglichkeit haben, ihre Zählerstände nicht mehr abtippen und versenden zu müssen, sparen sie wertvolle Zeit. Zudem entfällt die Notwendigkeit, die Kunden-Hotline bei Rou-

tineanliegen zu kontaktieren, da Kunden ihre Daten jetzt bequem und einfach in der App einsehen und Änderungen vornehmen können. „Das ist zeitgemäßer Service, den Kunden erwarten dürfen.“ Als bundesweit agierender Energieversorger ist E.VITA mit starkem Wettbewerb konfrontiert. Kundenzufriedenheit muss eine Priorität sein: „Es lohnt sich, sich auf digitale Tools einzulassen. Der Einführungsaufwand einer App ist überschaubar und der Mehrwert stellt sich unmittelbar ein.“

Für Rückfragen stehen Ihnen Ihre
Regionalleiter gern zur Verfügung:

KONTAKT




SIVAG | Konrad-Zuse-Straße 1 |
18184 Roggentin
www.siv.de