

team energie GmbH & Co. KG führt „Strom&Gas“-App ein

Für Versorgungsunternehmen in Deutschland und ihre Kund:innen ist 2022 ein Jahr mit ungewöhnlich vielen Herausforderungen. Aktuell ist es daher besonders wichtig für Versorger, den Kund:innen jeder Zeit zur Seite zu stehen. Ein einwandfreier und schneller Service ist das sprichwörtliche A und O. Neben der eigentlichen Expertise ist die Erreichbarkeit essenziell. Die team energie GmbH & Co. KG (kurz: team energie) hat deshalb im Frühjahr zusätzlich zu ihren klassischen Kommunikationskanälen Telefon, E-Mail und Kundenportal die „Strom&Gas“-App eingeführt.

Die team energie GmbH & Co. KG hat ihren Hauptsitz in Flensburg. Der Bereich Strom und Erdgas ist Teil des Geschäftsbereichs „Neue Energien“. Gemeinsam mit den Geschäftsbereichen „Tankstellen“ und „Mineralölhandel“ firmiert dieser unter dem Namen team energie GmbH & Co.KG. 2010 wurde das damalige Produktsortiment um Erdgas erweitert, Ende 2012 um Ökostrom. Heute setzen rund 50.000 Strom- und Gaskund:innen auf die Angebote von team energie.

Anfang 2022 hat sich der Bereich Strom und Erdgas der team energie entschieden, für eben diese Kund:innen eine Selfservice-App einzuführen. Philipp Querengaesser, Leiter Vertrieb und Backoffice Strom & Erdgas bei team energie, erklärt die Beweggründe: „In unserem Unternehmen wird viel Zeit und Kraft investiert, um unseren Kund:innen einen einwandfreien Service zu bieten. Tagtäglich erreichen uns eine Menge Anfragen, die wir schnellstmöglich und zur besten Zufriedenheit erledigen möchten. Unser Bestreben ist es natürlich, diese Servicequalität nicht nur aufrechtzuerhalten, sondern stetig zu ver-

bessern.“ Die Kundenkommunikation erfolgte bei team energie bis dato über drei Kanäle: Telefon, E-Mail und das Kundenportal. „Zudem sind wir natürlich an ständiger Weiterentwicklung interessiert. Dazu zählt auch, dass wir über viele verschiedene Kommunikationskanäle erreichbar sind, um den Austausch und das Service-



Foto: Firmenzentrale der team energie GmbH & Co. KG

erlebnis für die Kunden und Kundinnen so einfach und angenehm wie möglich zu gestalten“, erläutert Querengaesser. Eine App war für team energie das Mittel der Wahl: Anliegen wie die Abschlagsänderung oder die Zählerstandsmeldung können mit der neuen „Strom&Gas“-App nun von den Kund:innen schnell und einfach selbst erledigt werden.

Zuverlässig, flexibel und individualisierbar

Ausschlaggebend für die Auswahl waren vor allem die Ansprüche an Zuverlässigkeit, Flexibilität und Individualisierung,

denn die neue App sollte den Kund:innen zu jedem Zeitpunkt – 24/7 – zuverlässig zur Verfügung stehen. Auch die Wiedererkennbarkeit des Unternehmens musste gegeben sein. So sollte eine individuelle, einzigartige App, speziell angepasst auf die Bedürfnisse und Wünsche von team energie entstehen. Dies war schnell realisierbar, denn Grundlage für die Selfservice-App von team energie ist die „m2go“-App der SIV.AG – ein standardisiertes White-Label-Produkt.

Das Projekt startete Ende Februar 2022 mit einer kurzen Koordinationsphase und wurde innerhalb von zwei Monaten umgesetzt und mit dem Launch im App-Store

finalisiert. Während der Projektphase fand zwischen festen Ansprechpartner:innen ein regelmäßiger Austausch statt, sodass Feedback unverzüglich umgesetzt und der Zeitplan mit allen Entwicklungsschritten und Meilensteinen fristgerecht eingehalten werden konnte. Nach dem Release stehen die Mitarbeitenden der SIV.AG dem Team von team energie weiterhin zur Seite, wenn es Fragen, Anregungen oder Änderungswünsche gibt.

„Bereits in unseren ersten Gesprächen haben wir team energie als innovatives

Unternehmen, das einen klaren Fokus auf das Interesse seiner Kunden hat, kennengelernt“, erklärt Anna Reschke, Teamleiterin Projektmanagement & Quality Assurance und Projektverantwortliche bei der SIV.AG. „Herr Querengaesser und das gesamte ‚team energie‘ schätzen zeitgemäße und fortschrittliche Tools und sind stark daran interessiert, ihren Kund:innen den bestmöglichen Service zu bieten. Die App ist dafür ein sehr gutes Werkzeug, dass sie ihnen an die Hand geben können“, so Anna Reschke weiter.

Für Kund:innen von team energie bedeutet die Einführung der App unter anderem, dass sie nun schnell und unkompliziert von überall ihre Daten einsehen, viele Anliegen selbst regeln oder mit dem Serviceteam ohne großen Aufwand in Kontakt treten können. Dank einfacher Handhabung und der übersichtlichen Gestaltung ist „Strom&Gas“ somit eine willkommene Alternative und Ergänzung zu den üblichen Kontaktmöglichkeiten.

Entlastung für das Team und die Kund:innen

Aber auch die Mitarbeitenden profitieren. Die App bietet weitreichende und nachhaltige Vorteile in Bezug auf das interne Zeitmanagement, die Gestaltung von Arbeitsabläufen und die Weiterentwicklung des Unternehmens. „Der größte Vorteil für uns liegt in der Zeitersparnis, da wir durch die Einführung von ‚Strom&Gas‘ routinemäßige Arbeitsschritte automatisieren konnten. Das gibt uns Spielraum für neue Projekte. Die Kommunikationskanäle Telefon und E-Mail werden nicht mehr so oft genutzt, um Zählerstände mitzuteilen, die Abschlüsse abzuändern oder um Rechnungen anzufordern. Dies können die Kunden

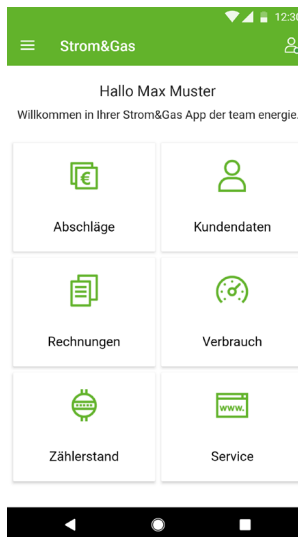
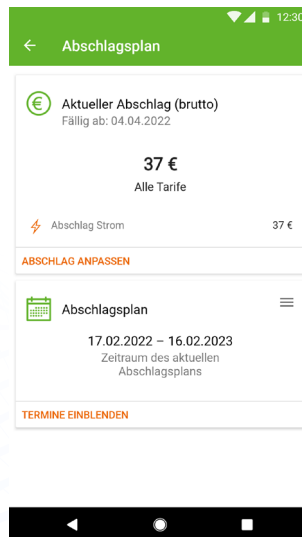


Foto: Einblick in die zahl- und umfangreichen Funktionen der App.

jetzt bequem und in kürzester Zeit über ihr mobiles Endgerät erledigen“, erklärt Philipp Querengaesser und fügt hinzu: „Was wir aber besonders spannend finden: Über die Nutzungsstatistik können wir einsehen, aus welchen Ländern sich eingeloggt wird. Erstaunlicherweise sind in der Statistik viele unterschiedliche Länder vertreten. Das zeigt uns, dass die App sogar

auf Reisen oder im Urlaub ausprobiert und benutzt wird, um Fragen und Unklarheiten zu Verträgen auf schnellstem Wege zu beantworten. Ein toller Erfolg!“

Für Rückfragen stehen Ihnen Ihre Regionalleiter gern zur Verfügung:

KONTAKT



SIV.AG | Konrad-Zuse-Straße 1 | 18184 Roggentin