

enviaM und MITGAS sind Vorreiter bei der digitalen Kundennähe

Die ostdeutschen Energiedienstleister enviaM und MITGAS sind laut Verbraucherurteil über ihre digitalen Kanäle besonders nah an den Kunden. Zu diesem Ergebnis kommen die Tageszeitung DIE WELT in Kooperation mit der Kölner Rating- und Rankingagentur ServiceValue im Rahmen der aktuellen Studie „Digital Champions 2023“. Demnach sind Kundinnen und Kunden begeistert von der Kommunikation im digitalen Umfeld von enviaM und MITGAS, die gemeinschaftlich den ersten Rang in der Kategorie „Energieversorger – regional“ erreicht haben.

„Als regionaler Energiedienstleister ist es unser Ziel, den Kundinnen und Kunden auch digital den bestmöglichen Service zu bieten – Onlineportale und Apps gehören bei uns schon seit geraumer Zeit zum Standard und werden stetig ausgebaut. Dass die Verbraucherinnen und Verbraucher unsere bedarfsorientierten Angebote im digitalen Bereich so positiv aufnehmen, freut uns sehr“, sagt Lutz Lohse, Leiter Vertrieb/ Kundenservice bei enviaM.

Für die Untersuchung werteten die Experten von ServiceValue rund 384.000 Kundenurteile zu 1.902 Unternehmen aus 153 Branchen aus. Die Befragten beurteilten dabei, wie stark sie die digitale Kundennähe verschiedener Marken einschätzen und welche Unternehmen mit Angeboten wie Interaktivität auf den Webseiten, nützlichen Apps oder Präsenzstärke auf Social Media begeistern. Der aus diesen Antworten empirisch erhobene Mittelwert bietet die Grundlage für den „Digital Experience Score“ (DES). Mit diesem konnte ServiceValue die digitale Kundennähe der Unternehmen in einem Ranking vergleichen und sie auf einer Skala von 0 bis 100 einordnen. Dabei setzten sich enviaM und MITGAS als Branchenprimus in der Kategorie „Energieversorger – regional“ durch.

Die Studie „Digital Champions 2023“ wurde auf [welt.de](https://www.welt.de) veröffentlicht.

Pressekontakt

Evelyn Zaruba

envia Mitteldeutsche Energie AG

T 0371 482-1748

E Evelyn.Zaruba@enviam.de

I www.enviam-gruppe.de/presse

Unsere Newskanäle



Hintergrund

Die enviaM-Gruppe ist der führende regionale Energiedienstleister in Ostdeutschland. Der Unternehmensverbund versorgt mehr als 1,3 Millionen Kunden mit Strom, Gas, Wärme und Energie-Dienstleistungen. Zur Unternehmensgruppe mit rund 3.300 Beschäftigten gehören die envia Mitteldeutsche Energie AG (enviaM), Chemnitz, sowie weitere Gesellschaften, an denen enviaM mehrheitlich beteiligt ist. Anteilseigner von enviaM sind mehrheitlich die E.ON SE sowie rund 650 ostdeutsche Kommunen, die direkt oder über Beteiligungsgesellschaften an enviaM beteiligt sind.

Die MITGAS Mitteldeutsche Gasversorgung GmbH handelt mit Erdgas, Bioerdgas und Wärme und bietet Energiedienstleistungen an. Darüber hinaus ist MITGAS Vorlieferant für Stadtwerke der Region. Das MITGAS-Grundversorgungsgebiet erstreckt sich über das südliche Sachsen-Anhalt, Westsachsen und Teile Thüringens. Hauptanteilseigner sind die envia Mitteldeutsche Energie AG mit 75,39 Prozent und die VNG - Verbundnetz Gas Aktiengesellschaft mit 24,6 Prozent.