

Der Kundenservice von enviaM und MITGAS ist spitze

Der Kundenservice von enviaM und MITGAS ist auch 2020 das Maß aller Dinge im Branchenvergleich der regionalen Strom- und Gasanbieter. Die beiden Energiedienstleister erhalten erneut die Auszeichnung „Service-Champions“, die jährlich von der Tageszeitung DIE WELT zusammen mit ServiceValue und der Goethe-Universität Frankfurt am Main vergeben wird. Die zugrundeliegende umfangreiche Online-Kundenbefragung gipfelt in Deutschlands größtem Service-Ranking. Auf das Siegerpodest schaffen es nur Unternehmen, die ihren Kunden ein herausragendes Service-Erlebnis bieten. enviaM setzt sich zum wiederholten Male als Branchensieger „Stromversorger – regional“ durch, MITGAS behauptet den Titel als bester „Gasversorger – regional“.

„Als regionale Energiedienstleister arbeiten wir kontinuierlich daran, unseren Kunden den bestmöglichen Service zu bieten. Die erneute Auszeichnung als ‚Service-Champions‘ ist ein großartiges Feedback – auch, weil wir in diesem Jahr unsere Spitzenwerte im Vergleich zu 2019 noch steigern konnten“, sagt Lutz Lohse, Leiter Marketing/Privatkundenprozesse bei enviaM.

Für die Studie sammelten die Experten 1,9 Millionen Kundenurteile zu 4.053 Unternehmen aus 384 Branchen. Aus den Daten bilden die Forscher den sogenannten „Service Experience Score“ (SES), um die Ergebnisse vergleichbar zu machen. Der Wert dient als Gesamt-Gradmesser und gibt wieder, ob es ein Anbieter schafft, den Kunden einen hervorragenden Kundenservice zu bieten. Das Ranking berücksichtigt dabei die Erlebnisse aktueller sowie ehemaliger Kunden. Einzige Bedingung: Der letzte Kontakt zum Unternehmen darf maximal drei Jahre zurückliegen. Als Branchensieger geht hervor, wer im eigenen Sektor den höchsten SES aufweist. Der Branchen-Bestwert von 66,8 Prozent von enviaM bedeutet beispielsweise, dass zwei von drei Kunden vollends vom Service-Erlebnis überzeugt sind.



Das Ranking zu den „Service-Champions“ erschien am 13. Oktober 2020 als Sonderveröffentlichung in der Tageszeitung DIE WELT.

Pressekontakt

Josephine Sönnichsen

envia Mitteldeutsche Energie AG

T 0371 482-1737

E Josephine.Soennichsen@enviaM.de

I www.enviaM-gruppe.de/presse

<https://blog.enviam.de/>

www.facebook.com/enviaM

www.twitter.com/enviaM

www.instagram.com/enviam_gruppe/

www.linkedin.com/company/envia-mitteldeutsche-energie-ag

www.xing.com/companies/enviam-gruppe

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. Gemeinsam entwickeln sie das Internet der Energie in Ostdeutschland. Anteilseigner der enviaM sind mehrheitlich die E.ON SE sowie rund 650 ostdeutsche Kommunen. Die Anteilseigner sind sowohl unmittelbar als auch mittelbar über Beteiligungsgesellschaften an enviaM beteiligt.

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.

