

enviaM-Gruppe verzeichnet erhöhte Kundenkontakte in Corona-Krise

Die enviaM-Gruppe verzeichnet während der Corona-Krise einen Anstieg von rund 40 Prozent der Kundenkontakte. In den vergangenen vier Wochen ist das Aufkommen um rund 14.000 Anrufe und der Schriftverkehr um zusätzliche 2.200 E-Mails und Briefe gestiegen. Schwerpunkte der Kundenanliegen waren Rechnungsanfragen, Übermittlung der Zählerstände und Anfragen zu Abschlagszahlungen. Trotz Schließung der Kundenfilialen und Einstellen der Vor-Ort-Ablesung der Strom- und Gaszähler seit Mitte März 2020 bearbeiten die Mitarbeiter der enviaM-Gruppe weiterhin zuverlässig Kundenanliegen.

Die Zahl der Zugriffe auf den Online Kundenbereich unter www.enviaM.de hat sich seit der Corona-Krise um mehr als 20 Prozent erhöht. enviaM-Kunden können über den Onlineservice ihren Zählerstand melden, Dokumente wie beispielsweise Rechnungen einsehen, Bankdaten ändern, Adressangaben mitteilen, Abschläge anpassen und Vertragsdaten einsehen.

„Viele unserer Kunden beschäftigen sich trotz und wegen der Corona-Krise mit Energiefragen. Für uns ist es deshalb wichtig, den Kontakt zu unseren Kunden weiterhin und gerade in Krisenzeiten aufrecht zu erhalten. Natürlich hilft uns auch, dass unsere Kunden aktuell deutlich digitaler unterwegs sind. Das zeigt uns, dass unser Onlineservice eine gute Kontaktmöglichkeit ist“, sagt Dr. Andreas Auerbach, enviaM-Vorstand Vertrieb.

Rund 250 Mitarbeiter der Tochtergesellschaft A/V/E in Halle sind an der Kundenhotline für die enviaM-Gruppe und für andere Energieversorger wie Stadtwerke tätig. Dabei werden telefonische Anfragen weiterhin am Standort Halle beantwortet. Die Kundengespräche werden kurzgehalten, um alle Kunden zu bedienen. Für maximal 50 bis 60 Mitarbeiter ist es möglich, Kundenanfragen von zu Hause aus schriftlich zu beantworten.

„Gerade in Krisenzeiten merken wir wie solidarisch unsere Kunden mit dem Thema umgehen. Unsere Mitarbeiter erhalten oft ein großes Dankeschön und viele Gesundheitswünsche. Dafür möchten wir auch unseren Kunden danken“, schließt Auerbach ab.

Pressekontakt

Evelyn Zaruba

envia Mitteldeutsche Energie AG

T 0371-482 1748

E evelyn.zaruba@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

enviaM-Kunden werden gebeten, vorrangig das Onlinekonto oder die App des Unternehmens zu nutzen. Die Kunden finden dazu auf der Internetseite <https://www.enviam.de/> weiterführende Informationen. Außerdem gibt es die Möglichkeit, das ebenfalls auf der Internetseite angebotene Kontaktformular auszufüllen. Alternativ steht bei Anliegen die Kundenhotline unter der kostenlosen Rufnummer 0800 2 040506 zur Verfügung. Diese ist Montag bis Freitag von 8 bis 19 Uhr erreichbar.

MITGAS-Kunden werden ebenfalls gebeten, vorrangig das Onlinekonto des Unternehmens zu nutzen. Die Kunden finden dazu auf der Internetseite <https://www.mitgas.de/> weiterführende Informationen. Außerdem gibt es die Möglichkeit, das ebenfalls auf der Internetseite angebotene Kontaktformular auszufüllen. Alternativ steht bei Anliegen die Kundenhotline unter der kostenlosen Rufnummer 0800 2 660660 zur Verfügung. Diese ist Montag bis Freitag von 8 bis 19 Uhr erreichbar.

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 über 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 innogy SE sowie rund 650 ostdeutsche Kommunen. Die Anteilseigner sind sowohl unmittelbar als auch mittelbar über Beteiligungsgesellschaften an enviaM beteiligt.