

Privatkunden-Portale der enviaM-Gruppe verzeichnen regen Zulauf: Schallmauer von 200.000 Nutzern durchbrochen

Seine Energieversorgung online zu regeln, wird in Zeiten der Digitalisierung immer beliebter. Die Corona-Krise verstärkt diesen Trend. Dies spürt auch die enviaM-Gruppe. Die Kundenportale für Privatkunden von enviaM und MITGAS erlebten im Jahr 2020 einen nie dagewesenen Zulauf. Die Schallmauer von 200.000 Nutzern wurde durchbrochen. Im Dezember 2020 erledigten rund 220.000 Privatkunden der beiden Energiedienstleister ihre Energiegeschäfte für Strom und Erdgas einfach und bequem per Mausklick. Dies sind 12 Prozent mehr als im Vorjahr. Fast jeder fünfte Privatkunde der beiden Unternehmen geht damit bei seinen Energie-Anliegen digitale Wege.

„Ein professioneller digitaler Kundenservice ist für Energiedienstleister ein Muss. Wir freuen uns, dass unsere Privatkunden unsere Online-Angebote immer häufiger und intensiver nutzen. Dies macht die Energieversorgung für beide Seiten sehr viel einfacher“, betont Dr. Andreas Auerbach, enviaM-Vorstand Vertrieb und MITGAS-Geschäftsführer Vertrieb. „Unser digitaler Kundenservice ergänzt damit perfekt unseren kostenlosen telefonischen Kundenservice und die persönliche Beratung in unseren mehr als 20 Energieläden.“

Privatkunden können in den Kundenportalen „Meine enviaM“ und „Meine MITGAS“ jederzeit eine Vielzahl von Anliegen online regeln, die ihren Strom- oder Erdgasliefervertrag betreffen. So ist es ihnen problemlos möglich, ihren Zählerstand zu melden, ihre Bankdaten zu ändern, Adressangaben anzupassen, ihren Abschlag neu zu regeln, Vertragsdaten einzusehen oder sich über ihr aktuelles Produkt zu informieren. Die gewünschte Aktualisierung erfolgt vollautomatisch binnen weniger Minuten. Die Privatkunden bearbeiteten so 2020 selbständig rund 102.000 Vorgänge. Am beliebtesten war die Mitteilung des Zählerstandes. Sie erspart das lästige Ausfüllen der Zählerkarte. Praktisch ist auch die persönliche Postbox. Hier werden neue Dokumente wie Vertragsbestätigungen und Rechnungen abgelegt, über die der Kunde per E-Mail umgehend informiert wird.

enviaM und MITGAS planen, ihren Kundenservice in den Kundenportalen 2021 weiter auszubauen. Vorgesehen ist, für Privatkunden mit mehreren Lieferverträgen die Prozesse noch übersichtlicher zu gestalten. Zudem sollen Privatkunden neben den aktuellen künftig auch zurückliegende Zählerstände abrufen können. Das gleiche gilt für ihren Strom- und Erdgasverbrauch.

Immer beliebter wird bei enviaM-Privatkunden auch die „Meine enviaM“-App. Über sie kann das Kundenportal elegant per Smartphone angesteuert werden. Rund 51.000 Privatkunden nutzten im Dezember 2020 diese Zusatz-Dienstleistung. Dies entspricht einer Steigerung von 33 Prozent gegenüber dem Vorjahr.

Pressekontakt

Stefan Buscher
Pressesprecher

envia Mitteldeutsche Energie AG

T 0371 482-1744

E Stefan.Buscher@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.