

enviaM und MITGAS überzeugen mit digitalen Serviceangeboten

„Paul“ von enviaM und „Paula“ von MITGAS gehören zu den „Top Digitalen Assistenten 2022“. Bereits zum dritten Mal zeichnete COMPUTER BILD gemeinsam mit Statista die besten Chatbots in den Bereichen Telekommunikation, Versicherung, Verkehr, Finanzen und Versorgung aus. Insgesamt 4.650 Testurteile von Kunden wurden für die Studie ausgewertet. In der Kategorie „Versorgung“ sichert sich „Paul“ von enviaM den 2. Platz – „Paula“ von MITGAS belegt Platz 4. Die Befragten sollten die ihnen bekannten digitalen Helfer bewerten, wobei es nur diejenigen überhaupt ins Ranking schafften, die mehr als 50 Testurteile erhielten.

„Unser Anspruch ist es, unseren Kunden auch im digitalen Raum einen herausragenden Service zu bieten. Auf Grund der aktuellen Lage und vielen Fragen unserer Kunden ist es umso wichtiger digitale Kanäle zu nutzen, um den Kundenservice zu unterstützen. Deshalb freuen wir uns besonders über diese Auszeichnung“, sagt Lutz Lohse, Leiter Marketing/Privatkundenprozesse bei enviaM und MITGAS.

Rund um die Uhr erreichbar

Digitale Assistenten können Kunden auch dann beraten, wenn gerade kein Mitarbeiter zur Verfügung steht. Statt eine Hotline anzurufen, können sie bequem per Chat auf der Website Informationen erfragen und weniger komplexe Anliegen erledigen. Welche dieser Chatbots besonders kundenorientiert arbeiten, haben COMPUTER BILD und Statista anhand von vier Kriterien ermittelt: Customer Journey, Nutzer-Erfahrung, Dialog & Fachlichkeit sowie Sicherheit & Ethik. Dabei wurde unter anderem erfragt, wie benutzerfreundlich der jeweilige digitale Assistent ist und ob er in der Lage ist, die Anliegen der Kunden zu verstehen und informativ darauf zu reagieren. Zudem wurde die Beachtung von Datenschutzrichtlinien in die Bewertung miteinbezogen. Die Ergebnisse der Studie „Top Digitaler Assistent 2023“ haben COMPUTER BILD und Statista online veröffentlicht.

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

Hintergrund

Die enviaM-Gruppe ist der führende regionale Energiedienstleister in Ostdeutschland. Der Unternehmensverbund versorgt knapp 1,3 Millionen Kunden mit Strom, Gas, Wärme und Energie-Dienstleistungen. Zur Unternehmensgruppe mit rund 3.400 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.

