

Online-Angebot vom Feinsten

[17.09.2014] Die Stadtwerke Bochum werden bereits zum siebten Mal für ihre vorbildliche Kundenkommunikation im Internet ausgezeichnet.

Kommunikation ist in Zeiten von Social Media wichtiger denn je. Die Stadtwerke Bochum gehen hier seit einigen Jahren mit gutem Beispiel voran: Nun wurden sie bereits zum siebten Mal für ihren Online-Auftritt ausgezeichnet. Die Unternehmensberatung Process Management hatte dazu die Websites von 70 deutschen Strom- und 37 Gasversorgern auf Kundenfreundlichkeit hin untersucht. Zu den mehr als 130 Kriterien zählten unter anderem Customer Self Services, Energiethemen, Informationen sowie Gestaltung und Benutzerfreundlichkeit. Die Unternehmensberatung bewertete dabei auch die Art und Weise, wie auf Kundenanfragen reagiert wird. In der Sparte Gas belegten die Stadtwerke den ersten Platz, knapp vor Energieversorger RWE. In der Sparte Strom mussten sich die Stadtwerke mit dem zweiten Platz zufrieden geben. „Mit den Ergebnissen der Studie können wir auch in diesem Jahr sehr zufrieden sein“, sagt Ingo Adam, Marketing-Leiter der Stadtwerke Bochum. „Sie sind ein Beleg dafür, dass wir unsere Internet-Seiten kontinuierlich weiterentwickelt und für unsere Kunden noch attraktiver gemacht haben.“ Die Stadtwerke haben nach eigenen Angaben neben ihrem Online-Portal ihr Angebot auf Facebook und YouTube ausgeweitet. „Auch die mobile Nutzung der Websites wurde Schritt für Schritt verbessert“, erläutert Kai Krishnak, Pressesprecher der Stadtwerke Bochum. Das Online-Kunden-Center der Stadtwerke ermöglicht unter anderem die Änderung persönlicher Daten oder die Übermittlung von Zählerständen. In Verbindung mit den Produkten StadtwerkeSmart oder Smart Meter zeigt ein Smart Meter Cockpit zudem das individuelle Verbrauchsverhalten. Für Großkunden haben die Stadtwerke im April 2014 das neue Online-Portal EnergieManager ins Leben gerufen. Großkunden können dort den Nutzen von energetischen Sanierungen überprüfen oder Daten zum Energieverbrauch herunterladen.

(ma)

Stichwörter: Informationstechnik, Stadtwerke Bochum