Umfrage

# Ja zur digitalen Kommunikation

**[24.02.2016] Mit den Energieversorgern direkt kommunizieren wollen immer weniger Bürger. Hoch im Kurs steht dagegen der Kundenservice per Telefon und E-Mail. Zu diesem Ergebnis gelangt das Marktforschungsinstitut ServiceRating nach einer Umfrage.**

Für Kunden von Energieversorgern bleiben Telefon und E-Mail die wichtigsten Kanäle in der Kommunikation. Den direkten Kundenservice im Kundencenter und per Post wollen künftig immer weniger Kunden. Aber auch mobile Apps von Energieanbietern können bei den Deutschen weniger punkten. Das ist das Ergebnis einer Umfrage, die das Marktforschungsinstitut ServiceRating unter 2.026 Personen durchgeführt hat. Die beliebtesten Kontaktpunkte sind demnach mit 36 Prozent die E-Mail und mit 35 Prozent das Telefon. Den Besuch einer Geschäftsstelle durch Videotelefonie zu ersetzen, können sich die deutschen Kunden nicht vorstellen. Differenziert nach Altersgruppen, zeigt sich laut ServiceRating, dass sich die 18- bis 24-Jährigen vorstellen können, künftig häufiger in die Kundencenter zu gehen und postalisch zu kommunizieren, als die Altersgruppe 45 Jahre und älter. Werden Kunden außerdem nach ihrem Interesse an einer mobilen App zur Kommunikation mit ihrem Energieversorger gefragt, so stehen dem laut der Meldung 71 Prozent der Befragten nicht offen gegenüber.

(an)

Stichwörter: Unternehmen, Digitalisierung, ServiceRating, Umfrage