Thüga Energie

Kundenberatung per Video

[25.06.2018] Eine persönliche Beratung in Echtzeit per Video bietet der Versorger Thüga Energie an. Die erste Videokabine wurde jetzt im baden-wüttembergischen Pfullendorf in Betrieb genommen.

Thüga Energie startet als einer der ersten Energieversorger mit einem Videoberatungssystem für den Kundenservice. In Pfullendorf (Landkreis Sigmaringen) wurde jetzt die erste interaktive Kundenservice-Filiale mit einer Videokabine eröffnet. In der baden-württembergischen Stadt ist Thüga Energie Grundversorger im Bereich Erdgas, das nächste Kundencenter liegt jedoch mehr als eine halbe Autostunde entfernt, heißt es in einer Pressemeldung. Um den Kunden dennoch ein hohes Maß an Service- und Beratungsqualität bieten zu können, habe sich Thüga Energie für den Einsatz des VR-Service-Interaktiv-Systems (VR-SISy) entschieden, das bereits seit einiger Zeit bei der VR-Bank Südpfalz eingesetzt wird.
Die Beratungskabine, die sich in den Räumen der Volksbank Pfullendorf befindet, bietet laut Thüga Energie die notwendige Diskretion, die Voraussetzung für ein persönliches Kundengespräch ist. Wenn ein Kunde den geschützten Videoraum betritt, wird die Videoübertragung mittels Lichtschranke gestartet. So ist der persönliche Ansprechpartner sofort auf dem Bildschirm zu sehen. Ohne Anmeldung könne der Kunde sein Anliegen vortragen und erhalte in Echtzeit kompetente Antworten. Damit unterscheide sich die Beratung nur minimal von der in einem normalen Kundencenter. Markus Spitz, Geschäftsführer von Thüga Energie, berichtet: „Die Reaktionen sind durchweg positiv. Vor allem die einfache Nutzung und die Nähe haben viele überzeugt.“

(al)

Stichwörter: Unternehmen, Kundenberatung