Stadtwerke Gießen

Zählerstand via WhatsApp melden

[18.04.2019] Die Stadtwerke Gießen bieten in der Kundenkommunikation jetzt auch den Messenger-Dienst WhatsApp an. Der neue Kanal kann unter anderem genutzt werden, um den aktuellen Zählerstand durchzugeben.

Um mit den Stadtwerken Gießen (SWG) in Kontakt zu treten, kann seit Anfang März dieses Jahres auch der Messenger-Dienst WhatsApp genutzt werden. „WhatsApp gehört inzwischen bei vielen zum normalen Alltag. Da war es für uns nur konsequent, unseren Kunden auch diesen Kanal anzubieten, um mit uns Kontakt aufzunehmen“, begründet Matthias Acker, Leiter der Abteilung Kunden-Services bei den SWG.
Wie die SWG mitteilen, sind die Anwendungsmöglichkeiten von WhatsApp in der Kundenkommunikation breit gefächert. Als besonders praktisch erweise sich der neue Kanal bei der Durchgabe von Zählerständen. „Jetzt genügt es, mit dem Handy ein Foto des Zählers zu machen und per WhatsApp an die SWG zu senden. Einfacher geht es nicht“, so Matthias Acker. Auf dem Bild sollten nach Angaben der Stadtwerke allerdings Zählernummer und Zählerstand klar erkennbar sein.
Um den Anforderungen des Datenschutzes zu genügen, setzt das Unternehmen nach eigenen Angaben bei allen Fragen und Sachverhalten, zu deren Bearbeitung eine Kundennummer erforderlich ist, so etwa Fragen zur Rechnung oder wenn der Wunsch geäußert wird, die Abschlagszahlungen anzupassen, weiter auf die bewährten Kommunikationskanäle Telefon und E-Mail.

(bs)

Stichwörter: Informationstechnik, Kunden-Management, Stadtwerke Gießen