

enercity

Tochter für Kundenservice 5.0

[22.07.2020] Der Hannoveraner Energiedienstleister enercity gründet eine Gesellschaft zur Vermarktung digitaler Energieservices. Die neue Tochter Lynqtech soll anderen Unternehmen den Weg in die digitale Energiewelt ebnen.

Energiedienstleister enercity baut sein Digitalgeschäft weiter aus und hat dafür die Digitaltochter Lynqtech gegründet. Das jüngste Mitglied der enercity-Gruppe soll für Energieversorgungsunternehmen (EVU) sämtliche Vertriebsabläufe digitalisieren und verbessern und so für mehr Wettbewerbsfähigkeit bei Stadtwerke sorgen. Wie enercity berichtet, basiert Lynqtech auf dem Geschäftsmodell, bei Energieversorgern vertriebsrelevante Prozesse von Anfang bis Ende zu vernetzen – vom Marketing über den Kundenservice bis hin zur Abrechnung sämtlicher Produkte, die ein Endkunde bezieht. Ziel sei es, mithilfe digitaler Lösungen das Kundengeschäft der EVU zu steigern, Kundenerlebnisse mit dem Energiedienstleister an das Niveau von erfolgreich gewachsenen Online-Versandhändlern anzugleichen und zugleich Akquisitions- und Servicekosten zu senken.

Mithilfe der Lynqtech-Lösungen können EVU den Kundenservice übersichtlicher, moderner und zielgerichteter gestalten, berichtet enercity weiter. Vertriebsexperten erstellen personalisierte Angebote digital und versenden sie innerhalb von Sekunden. Kundenanfragen beantworten Mitarbeiter direkt im Live-Chat. Eine Rechnungskorrektur dauere nicht mehr eine Viertelstunde, sondern nach neuem Standard weniger als eine Minute. Kunden wiederum haben volle Transparenz über ihre Verträge, Verbräuche, Zahlungen, und das in Echtzeit. Sie nutzen Laptop, Smartphone oder Tablet, um Abschlagszahlungen anzupassen, den Ökostromtarif zu buchen, eine E-Ladebox zu bestellen oder die neue PV-Anlage zu kalkulieren. Im Gegensatz zu Wettbewerbern liefert Lynqtech damit nicht nur ein digitales Produkt, sondern einen ganzen Koffer voller Lösungen. „Wir schaffen integrierte Kundenerlebnisse, die im Markt bisher nicht existierten. Dieses neue Dienstleistungslevel nennen wir Kundenservice 5.0“, erklärt enercity-Chefin Susanna Zapreva. Der Gründung der Plattformgesellschaft vorausgegangen sind laut Unternehmensangaben über drei Jahre Entwicklungsarbeit. Im Mittelpunkt habe dabei die Kundenperspektive und der Nutzenfaktor gestanden, nicht der abzurechnende Zählpunkt.

(ur)

Stichwörter: Informationstechnik, Digitalisierung, enercity, Hannover, Lynqtech