

Presse-Information

Hannover, 21. Juli 2020

„Hallo, Kundenservice 5.0“: enercity gründet Gesellschaft zur Vermarktung digitaler Energieservices

- Neue Tochter Lynqtech ebnet Energiedienstleistern den Weg in die digitale Energiewelt
- Anbieter und Endkunden profitieren von neuen Services, die den Alltag erleichtern
- enercity-Chefin Zapreva: „Unser Anspruch ist die Erlebnisführerschaft beim Kunden“

Der Energiedienstleister enercity baut sein Digitalgeschäft weiter aus und hat dafür die Digitaltochter Lynqtech gegründet. Das jüngste Mitglied der enercity-Gruppe digitalisiert für Energieversorgungsunternehmen (EVUs) sämtliche Vertriebsabläufe und verbessert sie. Dies führt zu mehr Wettbewerbsfähigkeit für Stadtwerke & Co. Hinter Lynqtech steht das Geschäftsmodell, bei Energieversorgern vertriebsrelevante Prozesse von Anfang bis Ende („end-to-end“) zu vernetzen – vom Marketing über den Kundenservice bis zur Abrechnung sämtlicher Produkte, die ein Endkunde bezieht. Ziel ist es, mithilfe digitaler Lösungen das (Neu-) Kundengeschäft von EVUs zu steigern, Kundenerlebnisse mit dem Energiedienstleister an das Niveau von erfolgreich gewachsenen Onlineversandhändlern anzugleichen und zugleich Akquisitions- und Servicekosten zu senken.

Rechnungskorrektur in weniger als einer Minute

Mit Hilfe der Lynqtech-Lösungen können EVUs den Kundenservice übersichtlicher, moderner und zielgerichteter gestalten. Vertriebsexperten erstellen personalisierte Angebote digital und versenden sie innerhalb von Sekunden. Kundenanfragen beantworten Mitarbeiter direkt im Live-Chat. Eine Rechnungskorrektur dauert nicht mehr eine Viertelstunde, sondern nach neuem Standard weniger als eine Minute. Kunden wiederum haben volle Transparenz über ihre Verträge, Verbräuche, Zahlungen – 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“, sagt enercity-Chefin Dr. Susanna Zapreva mit einem Augenzwinkern.

Erlebnis-, Ergebnis - und Qualitätsführerschaft zugleich

„Unser Vertriebsanspruch ist die Erlebnisführerschaft beim Kunden, also die vollkommene Ausrichtung auf das positive Erlebnis, das der Kunde im Kontakt mit uns hat. Dies gelingt nur mit individuellen Customer Journeys“, sagt Zapreva. Die Bezeichnung Customer Journey beschreibt den Weg des Kunden entlang unterschiedlicher Interaktionspunkte. Dabei sammelt er Erlebnisse mit einem Produkt, einer Dienstleistung, einer Marke oder einem Unternehmen, bis er letztlich eine bestimmte Zielhandlung vollführt, etwa den Vertragsabschluss. „Mit einer neuartigen Vertriebsausrichtung ist es möglich, Erlebnis-, Ergebnis - und Qualitätsführerschaft zugleich zu erzielen“, sagt Zapreva. Ein wesentlicher Vorteil der Lynqtech-Plattform ist, dass EVUs Kundendaten intelligent verarbeiten und zugunsten individueller Angebote für die Kundschaft nutzen können. Die Kundensicht über alle Produkte und Kundenaktivitäten hinweg (360 Grad-Perspektive) ist ein Muss. Wichtigster Effekt all dieser Ansätze: Die Kundenabwanderung sinkt (bei enercity um 67 Prozent), während die Neuvertragsabschlüsse steigen.

Lösungen auf Herz und Nieren getestet

Der Gründung der Plattformgesellschaft vorausgegangen sind über drei Jahre Entwicklungsarbeit. Im Mittelpunkt standen dabei Kundenperspektive und Nutzenfaktor, nicht der abzurechnende Zählpunkt. „Wir haben uns die nötige Zeit genommen, um die Software-Lösungen im eigenen Unternehmen auf Herz und Nieren zu testen und immer wieder zu verbessern. Jetzt ist das Baby als eigene Gesellschaft auf der Welt und wir freuen uns, es im Markt wachsen zu sehen“, sagt Zapreva.

Schlanke Strukturen, hohes Tempo

Lynqtech segelt von Beginn an unter eigener Flagge. Das Team unter der Leitung von Geschäftsführerin Mandy Schwerendt hat einen eigenen Markenauftritt kreiert, schlanke Strukturen aufgebaut und einen Standort abseits der Unternehmenszentrale in Hannover bezogen. „Wir werden mit einem Minimum an Prozessen und mit hohem Tempo Kunden gewinnen und ihnen zu bisher ungenutzten Geschäftschancen verhelfen – schlau und schnell wie ein Luchs“, sagt Schwerendt, seit 2017 Plattformchefin bei enercity. Nicht zufällig stand der Luchs (englisch: lynx) Pate für den Unternehmensnamen: Der Luchs ist die geschickteste unter den heimischen Katzen. Er ist ausgestattet mit scharfem Seh- und Hörvermögen, in diesem Fall immer auf die Entwicklungen des Energiemarkts gerichtet.

Hintergrund: Das End-to-End-Prinzip als Heilmittel gegen hohe Komplexität

Wachsende Kundenanforderungen, stetig steigender Wettbewerb und die Wucht der Digitalisierung führen zu hoher Komplexität und Dauerdruck auf betriebliche Abläufe. Unternehmen sind gefordert, sich den Chancen und Herausforderungen zu stellen. Sie müssen geeignete Ansätze entwickeln, um das Nutzenpotenzial der digitalen Vernetzung bestmöglich zu heben. Die Orientierung an „End-to-End“-Prozessen hilft Unternehmen und Mitarbeitern dabei, alle Schritte, die der Kunde von *Anfang bis Ende* auf dem Weg zu einer Zielhandlung

und danach durchläuft (u.a. Marketing, Erstkontakt, Kauf, Service, Abrechnung), bestmöglich zu verstehen und so einfach und intuitiv wie möglich zu gestalten.

Mehr zur neuen Gesellschaft und zur gleichnamigen Plattform: www.lyng.tech

Pressefotos gibt es hier zum Download:

<https://mams.enercity.de/pinaccess/showpin.do?pinCode=oceYRrnCCGTg>

Pressekontakt enercity AG:

Lana Sommer

Tel. +49 511/430-2090

E-Mail: lane.sommer@enercity.de

Twitter: @LanaMarieSommer

Carlo Kallen

Tel. +49 511/430-2161

E-Mail: carlo.kallen@enercity.de

enercity – treibende Kraft der Energiewelt von morgen

Die enercity-Gruppe mit Sitz in Hannover ist ein Anbieter von nachhaltigen und intelligenten Energielösungen. Der Konzern zählt mit einem Umsatz von rund 3,1 Milliarden Euro (2019) und rund 2.900 Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern den größten kommunalen Energiedienstleistern Deutschlands. Das Unternehmen versorgt rund eine Million Menschen mit Strom, Wärme, Erdgas und Trinkwasser. Darüber hinaus bietet enercity energienahe Services rund um Elektromobilität, Energieeffizienz, dezentrale Kundenlösungen, Telekommunikation und smarte Infrastruktur. Motivation von enercity ist es, die Lebensqualität seiner Kunden zu verbessern. Weitere Informationen: www.enercity.de, www.enercity.de/presse, www.twitter.com/enercity_presse