



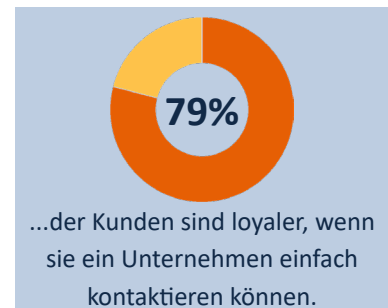
# WhatsApp für Energieversorger

## HERAUSFORDERUNG: SCHNELLE KOMMUNIKATION IN DER ENERGIEBRANCHE

Die Optimierung interner Prozesse und die automatisierte Bearbeitung von Kundenanliegen gehören derzeit zu den wichtigsten Themen bei Energieversorgern und Stadtwerken. Gleichzeitig steigen die Erwartungen der Kunden an einen reibungslosen, einfachen Service. Ein Service in Echtzeit, über die Kanäle, die der Kunde in seinem Alltag benutzt, wird zunehmend als Selbstverständlichkeit vorausgesetzt.









Mittlerweile sind Messaging Apps wie WhatsApp das Kommunikationsmedium Nummer 1, das auch in der B2C-Kommunikation eine hohe Akzeptanz genießt. Vor allem aufgrund der einfachen Handhabung und der Möglichkeit, Fotos, Videos, Dokumente etc. zu versenden, ist die App bei ihren Usern so beliebt und kann bei Energieversorgern für die Optimierung von Kundenserviceprozessen eingesetzt werden.

Gerade für Versorger, die nicht über den Preis im Wettbewerb bestehen wollen oder können, ist die Gestaltung attraktiver Serviceprozesse mittels WhatsApp ein wichtiger Differenzierungsfaktor. Nutzen Sie die WhatsApp Business API als Kanal für die direkte, unbürokratische Kommunikation mit Ihren Kunden und steigern Sie gleichzeitig die Kundenzufriedenheit und Effizienz der Prozesse.



## BEST PRACTICE: WHATSAPP FÜR ENERGIEVERSORGER

Als Energieversorger haben Sie eine Vielzahl von Möglichkeiten mittels WhatsApp attraktive Serviceprozesse zu gestalten.

	Umzugsservice mit Erinnerungsfunktion		Versorgungsklärung zu Lieferbeginn
	Zählerstandsmeldung und Abschlagsänderungen per Foto		Rechnungsklärung und Kundenservice
	Informationen zu Tarifen und Produkten		Neukundengewinnung durch Tarifberatung mit Rechnungsfoto
	Störungsmeldung (Stromausfall, Straßenlaternen, Internet)		Persönliche Angebote

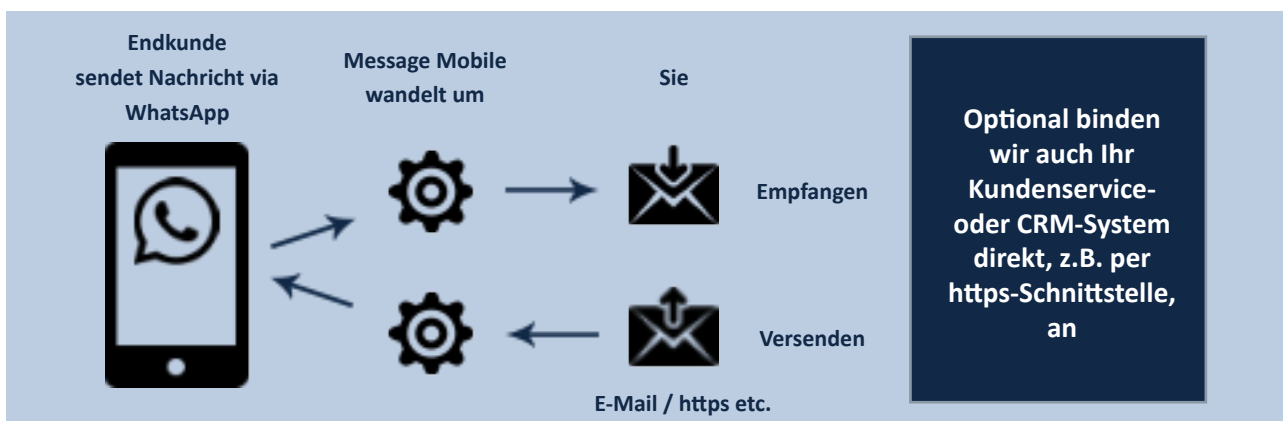
## IHRE VORTEILE

- ✓ **DSGVO-KONFORM:** Mittels unserer technischen Anbindung können Sie die WhatsApp Business API sicher und datenschutzkonform einsetzen. Unsere Server stehen in Deutschland. Wir schließen mit Ihnen einen AV-Vertrag.
- ✓ **EFFIZIENZ:** Prozessbeschleunigung durch schnelle, direkte Kunden-Interaktion
- ✓ **SCHLANKE PROZESSE:** Versand von Bildern, Videos und Dokumenten vereinfacht die Abwicklung
- ✓ **HOHE KUNDENZUFRIEDENHEIT:** Einfache Antwortmöglichkeit für Ihre Kunden, jederzeit und komplett ortsunabhängig ohne Warteschleife
- ✓ **OPTIMALE KUNDENBETREUUNG:** Kombinieren Sie persönliche Beratung und eine schnelle Abwicklung
- ✓ **LEICHT ZUGÄNGLICH:** Einfacher Einstieg in den Dialog durch Click-to-Chat-Button
- ✓ **EINFACH:** Wir binden die Schnittstelle individuell an Ihre Systeme an, kein Smartphone nötig
- ✓ **VOLLSTÄNDIGE DOKUMENTATION:** Die gesamte Kommunikation via WhatsApp wird in Ihren Systemen gespeichert und kann auf Wunsch mit Google Analytics getrackt werden

## TECHNISCHE UMSETZUNG

Die Message Mobile-Plattform ermöglicht es Ihnen, völlig mühelos mit Ihren Kunden über die WhatsApp Business API zu kommunizieren. Ihr Kunde sendet eine WhatsApp-Nachricht, wir wandeln die Inhalte automatisch um und stellen Ihnen diese per E-Mail oder https-Schnittstelle zur Verfügung. Ihre Antwort erhält der Kunde direkt als WhatsApp-Nachricht auf sein Smartphone.

Sprechen Sie uns auf die verschiedenen und individuellen Möglichkeiten an, wir beraten Sie gerne.



Quellen:  
 Studie „Kundenserviceprozesse in der Energiewirtschaft“, Energieforen Leipzig GmbH in Kooperation mit Insiders Technologies GmbH (2017)  
<https://de.statista.com/statistik/daten/studie/285230/umfrage/aktive-nutzer-von-whatsapp-weltweit/>  
<https://blog.wiwo.de/look-at-it/2019/09/26/so-beliebt-sind-facebook-whatsapp-facebook-messenger-instagram-in-deutschland/>  
 YouGov-Studie 2018  
<https://www.globalservices.bt.com/de/insights/whitepapers/chat-tap-talk-transform-your-digital-customer-experience>