

Kundenbefragung belegt - Online-Portal und guter Kundenservice lohnt sich auch für kleine Versorger

Die Gemeinde Heroldsbach liegt in einer sanften Hügellandschaft in der Nähe von Nürnberg, unweit der fränkischen Schweiz. Die Gemeinde versorgt Ihre ca. 5.200 Bürger mit Strom und ist über den Zweckverband der Heroldsbacher Gruppe auch für die Wasserver- und entsorgung verantwortlich.

Im Jahr 2018 haben die Heroldsbacher sich entschieden, ihren Kunden ein Online-Portal anzubieten und haben das WEB-Modul der iS Software GmbH eingeführt.

Die Kunden können in dem Portal z. B. Ihre Zählerstände eingeben, Ihren Abschlag anpassen, Ihre Bankverbindung ändern oder Ihre Rechnungen einsehen.

Knapp ein Jahr nach der Einführung hat man in Heroldsbach eine Kundenbefragung durchgeführt, um die Akzeptanz und die Zufriedenheit mit dem WEB-Portal zu überprüfen.

Die Rückmeldung zu der Befragung sind sehr positiv, so nutzen mehr als ein Viertel der Teilnehmer das Portal regelmäßig und nicht nur zur Eingabe des Zählerstands. Unabhängig von der Jahresverbrauchsabrechnung, sind die Änderung der Bankverbindung und das Kontaktformular die am häufigsten genutzten Funktionen. Die Kunden wünschen sich an der einen oder anderen Stelle noch einen Ausbau der Services, wie z. B. eine direkte Chat Möglichkeit. Äußerst positiv ist, dass nahezu 100% der Teilnehmer das Kundenportal weiterempfehlen würden.

Insgesamt bestätigt das Ergebnis der Befragung die Heroldsbacher, dass es wichtig ist ihren Kunden einen guten und auch modernen Service zu bieten, um mit den großen Versorgern mithalten zu können.



Gemeinde
HEROLDSBACH

KONTAKT

iS Software GmbH

Donaustauffer Straße 115
93059 Regensburg

ANSPRECHPARTNER

Mike Horne

Leiter Marketing & Vertrieb

Telefon +49 941 46452 2609

E-Mail Mike.Horne@is-software.com