



CASE STUDY

Zuverlässige Versorgung von Strom, Gas,
Wasser und Fernwärme



ÜBER DIE N-ERGIE NETZ GMBH



2006 GEGRÜNDET



SITZ IN NÜRNBERG



DAS KONZEPT

Bewirtschaftung des
Strom- und Gasnetzes
der N-ERGIE AG sowie
Betriebsführung für
deren Wasser- und
Fernwärmenetz.



*Wir sind sehr zufrieden mit der
professionellen Zusammenarbeit!
Nach Prüfung mehrerer Anbieter
konnten uns die Flexibilität und die
kurzen Entwicklungszyklen von VITAS
überzeugen. Auch in der technischen
Expertise ist VITAS führend.*

N-ERGIE NETZ GMBH

DIGITALISIERUNG VORANTREIBEN

Die Netzgesellschaft der N-ERGIE Aktiengesellschaft erfasste die Zählerstände ihrer Kund:innen bisher neben einem Online-Angebot auch über den Rückversand von Postkarten. Um gemäß der Unternehmenskultur die Digitalisierung weiter voranzutreiben, wurde nach einem Ersatz für den aufwändigen analogen postalischen Weg gesucht. Dabei stand der Nutzen für die Kund:innen im Vordergrund: Diese sollten eine einfache und schnelle Möglichkeit haben, um ihre Zählerstände anzugeben. Außerdem sollten die Mitarbeitenden keine Zusatzarbeit erleiden, sondern von einer Entlastung profitieren.

PROZESSE OPTIMIEREN UND BESCHLEUNIGEN

Mit VITAS konnte die N-ERGIE Netz GmbH den kostspieligen postalischen Rückversand der Postkarten erfolgreich durch den Telefonkanal ersetzen. Somit haben Kund:innen nun zusätzlich zu dem Online-Angebot die Möglichkeit, ihren Zählerstand einfach und schnell per Telefon anzugeben. Die Anrufe werden automatisiert durch den virtuellen Assistenten entgegengenommen und in der VITAS Plattform gesammelt sowie alle Daten direkt an die N-ERGIE übermittelt. Dies hat einerseits die Arbeitsbelastung spürbar reduziert und andererseits die Fehlerquote durch Eingabefehler minimiert. Die Mitarbeitenden haben durch diese Prozessoptimierung wieder Zeit für komplexe Anliegen der Kund:innen, was wiederum die Kundenzufriedenheit steigert.



~ 6.000

gemeldete Zählerstände pro Monat



~ 300 h

gesparte Anrufzeit pro Monat

