



Die beiden IT-Dienstleister redtree und net4energy haben ein neues Angebot für Stadtwerke entwickelt. Mit diesem haben Kommunalversorger den Kunden vor und nach der Kaufabwicklung im Blick.

Bild: © sdecoret/Adobestock



04.09.2020

Die 360-Grad-Sicht auf den Endkunden

Die Stadtwerke-Dienstleister net4energy und redtree wollen die gesamte Customer Journey für Stadtwerke abbilden. Neben der Einsparung von Prozesskosten soll dies auch die Cross- und Up-Selling-Potentiale erhöhen.

Das saarländische Start-up net4energy generiert Leads für Stadtwerke und entwickelt diese in einen beratungsbereiten Zustand weiter. Damit schafft das Unternehmen nach eigenen Angaben vor allem im Non-Commodity Bereich Sichtbarkeit für Stadtwerke gegenüber den Endverbrauchern. Zu den Partnern des Jungunternehmens zählen unter anderem die Stadtwerke Soest, Völklingen, Husum, Speyer und Schwäbisch-Hall.

Der IT-Dienstleister redtree ermöglicht mit seinen Produkten (unter anderem io shop, io order) eine Rundum-Sicht auf bestehende Kunden für Stadtwerke. Mit Hilfe moderner User Interfaces bietet er Stadtwerken die Möglichkeit, „bei Besuchern der Webseite und eigenen Kunden zu überzeugen“, heißt es in einer gemeinsamen Pressemitteilung der beiden Software-Anbieter.

Sicht auf Kunden erweitern

Die Kooperation der beiden Unternehmen soll nun die Sicht auf den Kunden für Stadtwerke erweitern. Die von net4energy weiterentwickelten Leads könne das Stadtwerk nun jederzeit über die Systeme von redtree einsehen und bearbeiten. Nach Kaufabschluss werden diese Leads für weitere Produkte durch net4energy weiterentwickelt.

"Rundum-Servicegefühl für Kunden"

Kommunalversorger hätten den Kunden somit bereits vor der Kaufentscheidung als auch nach der Kaufabwicklung im Blick, heißt es weiter. Dadurch seien Stadtwerke in der Lage, die gesamte Customer Journey abzubilden und nicht nur den Kaufprozess. Das erschließe unter anderem zusätzliche Cross- und Upselling-Potentiale und ermögliche ein Rund-um-Servicegefühl für Kunden. Dieser habe über alle Touchpoints Kontaktmöglichkeiten mit dem Energieversorger.

Passgenaue Angebote

Neben dem klassischen Strom- und Gasvertrieb werde das Stadtwerk durch die 360-Grad-Sicht auf den Kunden in die Lage versetzt, im weiteren Verlauf der Kundenbeziehung andere Produkte oder Energiedienstleistungen passgenau anbieten zu können. Neue Geschäftsfelder könnten so sukzessive erschlossen oder ausgebaut werden. (hoe)

Einen ausführlichen Artikel darüber, wie net4energy Stadtwerken digital generierte Kundenkontakte zuführt und dabei nationale Suchanfragen und regionale Angebote zusammenbringt, lesen Sie in der Septemбераusgabe der ZfK. Diese erscheint am Montag, 7. September.

Zum Newsletter anmelden