

Erfolgsgeschichte goldgas GmbH



Branche:
Energieversorgung



Standort:
Eschborn



Größe:
> 60 Mitarbeitende



Ansprechperson:
Sebastian Rönnecke



goldgas ist ein deutsches Energieversorgungsunternehmen mit Hauptsitz in Eschborn. Durch die langjährige Erfahrung im Vertrieb von Strom, Erdgas & Energiedienstleistungen bietet goldgas mit seinen 60 Mitarbeitenden seinen Privatkund:innen im ganzen Bundesgebiet den Zugang zu einer preiswerten Energieversorgung. Sebastian Rönnecke verantwortet als Head of Customer Care den gesamten Kundenservice bei goldgas und arbeitet intensiv mit der Lösung von Flixcheck, um seinen Kund:innen einen digitalen und einfachen Zugang zu allen Angeboten und in der Vertragsverwaltung zu bieten.

ZIELSETZUNG DER GOLDGAS GMBH



**ENTLASTUNG DES
KUNDENSERVICE**



**SKALIERBARE
DIGITALISIERUNG**



**STEIGERUNG DER
KUNDENZUFRIEDENHEIT**

Vor der Corona-Pandemie ist Energie für die Kund:innen von goldgas kein Thema, das große Aufmerksamkeit bekommt. „Es gab keine starken Kundenbedürfnisse, die erfüllt werden mussten“, blickt Sebastian Rönnecke auf diese Zeit zurück. Es gibt nur wenige Kontaktpunkte im Jahr – mit dem Beginn der Pandemie und später dem Ukraine-Krieg schnellen die Kundenanfragen in die Höhe. Um diesen Ansturm bewältigen zu können, ist eine digitale Lösung nötig, die sowohl die Servicemitarbeitenden von goldgas intern entlastet, als auch den Kund:innen des Energieversorgers einen einfachen Zugang zu ihrem Anbieter ermöglicht.

Herausforderungen der goldgas GmbH

„Wir haben eine sehr partnerschaftliche Zusammenarbeit, sind Hand in Hand alle nötigen Schritte gegangen, haben voneinander gelernt und stehen heute beide sehr erfolgreich da.“



Denn: Plötzlich haben die Menschen viele Fragen – vom Preis bis zur Versorgungssicherheit. Zu diesem Zeitpunkt findet die Kommunikation primär über Telefon, Post und E-Mail statt. Kündigungen oder Abschlagsänderungen kommen immer wieder per händisch geschriebenem Brief bei goldgas an. Das führt zu einem sehr langsamen und manuellen Prozess, bei dem Servicemitarbeitende mehrfach Rücksprache mit betreffenden Kund:innen halten müssen.

„Wir haben von Kund:innen sehr viel positives Feedback erhalten, dass die Lösung einfach und sicher ist.“

Spätestens mit Kriegsbeginn ist die Flut an Anfragen so groß, dass priorisiert werden muss – was ist am wichtigsten, was kann warten? Das geht zulasten der Qualität der Kundenbetreuung. Sebastian Rönnecke erklärt: „Wir haben allerdings schnell gemerkt, dass sich die nötigen Ressourcen für die Bearbeitung der vielen Kundenanfragen nicht in der Kürze der Zeit auftreiben lassen.“

Dieser Umstand lässt den Blick bei goldgas über den Tellerrand schweifen. Dort treffen Gedanken auf die Digitalisierung – Self-Service, Automation, KI und Bots sind Themen, die Rönnecke und sein Team beschäftigen. Ziel ist es, die Prozesse zukünftig im Kundenservice zu digitalisieren, bestenfalls zu automatisieren, um so die Anfragenflut nachhaltig bewältigen zu können. Die künftige Lösung: 2022 kreuzten sich zum ersten Mal die Wege mit Flixcheck auf der Energiefachmesse, E-World in Essen.



Über Flixcheck:

Flixcheck digitalisiert und automatisiert Kundenprozesse. Unternehmen können sicher und schnell Daten, Dokumente, Fotos und Unterschriften erfassen – ohne App oder Softwareinstallation. Mit Omnichannel-Kommunikation (E-Mail, SMS, Webseiten) ist Flixcheck flexibel einsetzbar. Zusätzlich werden alle Daten DSGVO-konform auf deutschen Servern gespeichert.

Sebastian berichtet: “Kundenzufriedenheit: 4,3 / 5 Sternen”

Die Zusammenarbeit beginnt mit einem „Pilotprojekt“: Eigenständig konfiguriert das Kundenservice-Team die ersten Checks und bindet sie auf der Website ein. **„Die Einfachheit des Tools hat uns und unsere Kunden überzeugt, wir haben sofort gutes Feedback bekommen“**, schildert Sebastian Rönnecke die ersten Schritte mit dem All-in-One-Webtool. Nach rund sechs Wochen folgen die Konfiguration von Flixcheck auf größerer Ebene und die Implementierung ins ERP-System von goldgas. Hier laufen ab sofort alle Kundendaten zusammen. Der große Vorteil für den Energieversorger: Aus bisher unstrukturierten Daten aus Telefonaten, Briefen und E-Mails werden strukturierte Daten. **Anstatt Anfragen drei- oder viermal „anzufassen“, ist das im Service künftig nur noch einmal nötig.** Die einheitliche Datenbasis und der intuitive Prozess sorgen intern dafür, dass Anfragen deutlich schneller bearbeitet werden können. Und auch auf Kundenseite gibt es positives Feedback, wie der Head of Customer Care erklärt: **„Bei unseren Kund:innen kommt vor allem die digitale Unterschrift bei sicherheitskritischen Prozessen wie der Bankdatenübermittlung gut an – das vermittelt Seriosität, unsere Kund:innen fühlen sich ernst genommen.“**

Im ersten Schritt bildet goldgas vor allem die häufigsten Use Cases wie Stammdatenverwaltung und Abschlagskorrespondenz ab. Es folgen jedoch schnell weitere, etwa die Abfrage des Zählerstands, SEPA-Lastschriftmandate und Bankdatenänderungen. **Mittlerweile sind es sieben digitalisierte Anwendungsfälle, die Zeit, Papier und goldgas Prozesskosten sparen.** Der Einsatz des Tools geht aber bereits über diese Use Cases hinaus. Flixcheck wird mittlerweile auch im Vertrieb zur Angebotsverwaltung genutzt. Sebastian Rönnecke und sein Team möchten künftig weiter an den Stellschrauben für eine noch bessere Integration und Abbildung von Use Cases drehen. Der Fokus liegt dabei vor allem auf dem **Thema KI**, das über Voice Bots und Automatisierung auch den Kundenservice der Zukunft prägen wird.

Ohne Installation – Sofort Loslegen!



Push-Benachrichtigungen



Formularvorlagen



Massenversand



1 Account – Mehrere User