



**Kommunikation per Kurznachricht** Kaum ein anderes Medium wird in Deutschland zurzeit so oft genutzt wie Whatsapp. Ein Vorteil, den auch immer mehr Stadtwerke für sich nutzen wollen.

Bild: © natanaelginting/Adobe Stock

# Wie Stadtwerke Whatsapp nutzen

**Kommunikation** Noch wollen viele Kunden von ihrem Versorger per Brief oder E-Mail angesprochen werden. Das könnte sich bald ändern. Auch deshalb setzen immer mehr Energieversorger auf den US-Kurznachrichtendienst – und machen gute Erfahrungen

Andreas Baumer, Berlin

Immer mehr Stadtwerke setzen auf Deutschlands nutzerstärksten Kurznachrichtendienst Whatsapp, um sich Zählerstände übermitteln zu lassen, Produkte zu vertreiben und Mitarbeiter zu rekrutieren. Die Corona-Pandemie hat den Trend weiter verstärkt.

Allein der Münchner Kurznachrichtendienstleister Messengerpeople betreut nach eigenen Angaben mehr als 50 Stadtwerke. Tendenz steigend. »Gerade jetzt, da die Zählerablesesaison beginnt, kommen wieder viele Versorger auf uns zu«, sagt Geschäftsführer Matthias Mehner. »Zudem haben wir Stadtwerke, die die App auch für Recruiting und Vertrieb einsetzen, auch wenn das noch ein kleiner Anteil ist.«

Messengerpeople hat eine Software entwickelt, mit der sich Whatsapp einfacher

und übersichtlicher managen lässt. Das Unternehmen wirbt, datenschutzkonforme Server zu nutzen und mit jedem seiner Kunden einen Auftragsverarbeitungs-Vertrag abzuschließen.

## Überschaubare Kosten und Imagevorteile

Speziell für Energieversorger bietet es zudem eine Anwendung, die per Foto oder Textnachricht geschickte Zählerstände automatisch über Künstliche Intelligenz erkennt und an branchenübliche IT-Lösungen wie Schleulen CS übermitteln kann.

Seit einigen Monaten arbeiten auch die Stadtwerke Herborn mit den Münchnern zusammen. Das mittelhessische Kommunalunternehmen versorgt insgesamt etwa 12 000 Kunden mit Strom, Gas und Wasser.

Kundenkontakt hielten die Stadtwerke bislang vorwiegend auf klassischem Weg:

über das Kundenzentrum, die Telefonhotline, das Online-Kundenportal. Die Zählerstände ließen sie zudem vor Ort über einen Dienstleister erfassen. Eine Praxis, die in der Pandemie an ihre Grenzen stieß.

»Unsere Telefonhotline ist schon im normalen Abrechnungsbetrieb stark belastet, dann mussten wir im Frühjahr und Winter 2020 unser Kundenzentrum schließen und schließlich fielen auch noch die klassische Zählerablesung aus«, erzählt Markus Christ, Bereichsleiter Shared Service bei den Stadtwerken. »Da bot sich Whatsapp als zusätzlicher Kanal an. Zumal die Kosten überschaubar waren. Außerdem sahen wir die Chance, bei unseren Endkunden als innovatives Unternehmen punkten zu können.«

Knapp 5000 Kunden schrieben die Stadtwerke Ende 2020 auf Whatsapp mit der Bitte an, Fotos oder Zahlen vom aktuellen Zählerstand zu senden. Knapp 1000 Antworten kamen zurück.

Mittlerweile kümmern sich vier Mitarbeiter, um für den Kanal Chatbots anzulegen, Angebote zu verschicken, Rechnungen zu erläutern und andere Anliegen zu bearbeiten. »Das Feedback unserer Kunden war bislang durchweg positiv«, findet Christ. »Der Einsatz von Whatsapp hat sich für uns schon jetzt ausgezahlt.«

## Noch sind E-Mails und Briefe beliebter als Whatsapp

Noch sind klassische Kanäle wie Briefe oder E-Mails bei Energiekunden mit Abstand am beliebtesten, wie aus der jüngsten Stadtwerke-Studie der Unternehmensberatung Lead and Sale und des Marktforschungsinstituts Creative Analytic 3000 hervorgeht. Mehr als die Hälfte der Befragten hielten es für sehr wichtig, von ihrem Versorger über diese Kanäle angesprochen zu werden. Bei Whatsapp waren es dage-

gen lediglich 16 Prozent. »Dieser Wert dürfte in den nächsten Jahren allerdings deutlich nach oben gehen«, sagt Lead-and-Sale-Geschäftsführer Volker Plocher.

Whatsapp eigne sich insbesondere für Abfragen mit einmaliger Reaktion, führt der Experte aus. Längere Kundenkommunikation versande dagegen häufig. Der große Vorteil sei, dass ein Großteil der Kunden die App ohnehin schon nutze und die Einstiegsschwelle entsprechend niedrig sei.

Prinzipiell empfiehlt Plocher Stadtwerken, möglichst viele Kommunikationskanäle anzubieten. »Der Kunde möchte es bequem haben. Mal will er den persönlichen Kontakt im Kundencenter, mal aber nur eine Kurznachricht auf Whatsapp. Kann das Stadtwerk ihm dies nicht bieten, steigt die Gefahr, dass er wechselt.«

**Bochum:** Etwa 1600 Nachrichten in den ersten vier Monaten

Im April führten auch die Stadtwerke Bochum Whatsapp als neuen Kommunikationskanal ein. Sie arbeiten mit dem Düsseldorfer Softwareunternehmen »iAdvize« zusammen, das eine eigene Dialogplattform entwickelt hat.

In den ersten vier Monaten erhielten und bearbeiteten die Stadtwerke etwa 1600 Nachrichten. »Gut eignet sich die App für allgemeine Kundenanliegen, für An- und Abmeldung, die Übermittlung von Zählerständen oder die Änderung von Abschlägen«, resümiert Stadtwerkechef Frank Thiel. »Für eine detailliertere Beratung sind dagegen eher die persönliche Kundenberatung oder der Video-Chat geeignet.«



Bild: © SW Herborn

**Markus Christ** führte als Bereichsleiter Shared Service bei den Stadtwerken Herborn Whatsapp als neuen Kommunikationskanal ein.



**Das Feedback unserer Kunden war bislang durchweg positiv.**