

((Abstract zu Fachbericht atlantis media: CRM in Energieunternehmen, Original ca. 13.610 Zeichen inkl. Leerzeichen))

## **Ist Ihr CRM-System fit für die digitale Zukunft?**

### **Was Energieunternehmen bei der Digitalisierung beachten sollten**

Die Zeiten, in denen Energieversorger die Verbraucher mit einfachen Mitteln langfristig an sich binden konnten, sind passé. Der Wettbewerbsdruck ist gestiegen, und das Kundenverhalten hat sich grundlegend verändert. Unternehmen aus anderen Branchen erzielen mit kundenorientierten, digitalen Marketing- und Vertriebsstrategien große Umsatzsteigerungen. Auch im Energiesektor erkennt man mittlerweile den Ausbau der Customer-Experience als zentralen Erfolgsfaktor. Um die Weichen im Zuge der Digitalisierung auf nachhaltig positive Kundenerlebnisse zu stellen, sollten Energieunternehmen ihr Customer-Relationship-Management kritisch hinterfragen. Im Fokus stehen dabei CRM-Systeme, die agiler gestalt- und besser vernetzbar sind. Es ist an der Zeit, die Systeme jetzt weiterzuentwickeln und vorhandene Technologien zu nutzen, um Dienstleistungsangebot und Kundenservice zu optimieren.

Den kompletten Bericht und weiteres Bildmaterial können Sie gerne anfordern unter [julia.schreiber@moeller-horcher.de](mailto:julia.schreiber@moeller-horcher.de)