



KOSTENLOSES WHITEPAPER

Wie Sie dank
Automatisierung
als Versorgungsunternehmen Ihren
Kundenservice entlasten

Fallbeispiele für den Einsatz von Flixcheck beim
Wasserverband Peine, goldgas und den GSW
Gemeinschaftsstadtwerken Kamen

Kundenservice ist mit der wichtigste Faktor im digitalen Zeitalter

„**Der Kunde ist König**“ – dieser Leitspruch ist mittlerweile weit über 100 Jahre alt und stammt vom britischen Unternehmer Harry Gordon Selfridge, der im Einzelhandel tätig war. An Aktualität hat der Spruch allerdings nicht verloren. Ganz im Gegenteil: In den 2020er-Jahren ist **Kundenservice wichtiger denn je**. Guter, schneller und einfacher Service gegenüber Kund:innen hilft, sich vom Wettbewerb zu differenzieren.

Gerade der **Kundenservice im digitalen Zeitalter** ist wichtig. Wer will schon heute noch beispielsweise Formulare analog ausfüllen oder wichtige Informationen postalisch verschicken? Die Digitalisierung lässt grüßen. Viele Unternehmen sind noch nicht so weit, wie es sich ihre Kund:innen wünschen. Eine Studie der **PIDAS Aktiengesellschaft** zeigt, dass knapp 60 Prozent der befragten Unternehmen in der DACH-Region elektronische Kundenanliegen nur rudimentär oder **gar nicht digital verarbeiten**. Das ist mühsam, zeitintensiv und führt nicht selten zu Fehlern.



58 % verarbeiten Kundenanliegen nicht digital

Dabei sind es oft immer wiederkehrende Prozesse in der Kommunikation mit Kund:innen, die **digitalisiert und dann automatisiert** werden können. Das spart nicht nur Ihnen als Unternehmer:in Zeit und Kosten, sondern trägt auch zur Kundenzufriedenheit bei. Vor allem im Bereich der **Energie- & Versorgungsunternehmen** gibt es Potenziale.

Wir zeigen Ihnen in unserem Whitepaper, wie drei Betriebe aus dieser Branche Selfservice-Module in der Kundenkommunikation einsetzen, so ihre Serviceabteilung entlasten und die Kundenzufriedenheit steigern. Dabei werden Kundenanfragen und -daten nicht nur digital eingeholt und verwaltet, sondern auch in bestehende ERP-Systeme eingespeist. **Zufriedene Endkund:innen, weniger gestresste Mitarbeiter:innen und 100 Prozent Datenreinheit** – möglich mit Flixcheck.

Fallbeispiele für den Einsatz von Flixcheck in diesem Whitepaper



Flixcheck: Ihr Tool für zeitgemäßen Kundenservice

Stundenlang in der Warteschleife stecken, Formulare manuell unterschreiben, Verträge per Post verschicken: Das ist nicht mehr zeitgemäß. **Die Kommunikation mit Kund:innen muss zeitgemäß sein.** Das heißt: digital, schnell, einfach.

Flixcheck ist die Lösung dafür. Das All-in-One-Webtool bildet verschiedene Use Cases aus den Bereichen **Kundenservice, Kundendialog und Kundenkommunikation** ab. Als Unternehmen schicken Sie Ihren Kund:innen einen „Check“, so werden bei Flixcheck Abfragen genannt, über die Sie mit Ihren Kund:innen in Kontakt treten. Damit fragen Sie elektronische Signaturen, Dokumente oder andere Informationen ab. Ihre Kund:innen müssen nichts downloaden, sich nicht registrieren – sie geben einfach ihre Daten ein und fertig.



Einfach bei Ihren Kund:innen
Fotos anfragen und sicher zurückerhalten.

Das All-in-One-Webtool für alle, die zeitgemäßen Kundenservice bieten: vollständig integrierbar in Ihre Workflows und DSGVO-konform. Für Einzelanwender, kleine Teams oder große Abteilungen.

30 Tage kostenlos testen

The image shows a mobile app interface with a central smartphone displaying a 'Datenupload erfolgreich' (Data upload successful) message. Surrounding the phone are several icons: a question mark, a pencil, a camera, and a PDF document icon.

Flixcheck ist Ihr Tool für zeitgemäßen Kundenservice: digital, einfach, schnell

Das alles geschieht in **Echtzeit**. Damit sparen nicht nur Sie Zeit, Ihre Kund:innen sind außerdem zufrieden und froh, aus ihrer Sicht teils lästige Anfragen schnell abwickeln zu können.

Das kann Flixcheck

Vor allem im Kundenservice ist **Flixcheck** im Einsatz. Mit der SaaS-Webanwendung, die von Kunden wie der Deutschen Telekom, der ARAG Versicherung oder den Gothaer Versicherungen genutzt wird, kreieren Sie **eine Self-Service-Lösung**.

Das bedeutet:

Ihre Kund:innen liefern Ihnen gewünschte Daten wie SEPA-Lastschriftmandate, Zählerstände, Stammdatenänderungen und spezifische Anfragen automatisiert in Ihr ERP-System. Ohne, dass Sie viel tun müssen. Ihre Kund:innen wiederum profitieren ebenfalls vom einfachen Prozess, indem sie anstatt in der Warteschleife zu hängen oder die fünfte E-Mail zu tippen einfach und bequem alle Daten online übermitteln.

Touchpoints positiv gestalten

Gerade für Unternehmen, die im **Bereich Energie und Versorgung** aktiv sind, sind solche Aspekte wichtig. Spätestens mit der Energiekrise und hohen Inflation ist das Vertrauen der Verbraucher:innen in Energie- und Versorgungsdienstleister nicht gerade gewachsen.

Jeder **Touchpoint** sollte also bestmöglich gestaltet werden, um die Zufriedenheit mindestens zu erhalten, bestenfalls sogar zu erhöhen. Unsere drei Fallbeispiele des Wasserverbands Peine, der GSW Gemeinschaftsstadtwerke Kamen und des Energieversorgers goldgas zeigen, wie Sie mit Flixcheck Ihren **eigenen Kundenservice entlasten und die Customer Experience steigern**.

Wenn der Kundenservice mal wieder überlastet ist

Wer einen eigenen Kundenservice unterhält, bei dem die Rahmenprozesse nicht optimal aufeinander abgestimmt und digitalisiert sind, kennt viele der **Herausforderungen** und alltäglichen Ärgernisse.



Der Kundenservice ist **überlastet**. Es können nicht alle Anfragen der Kund:innen gleichzeitig und angemessen bearbeitet werden.

Ihre Mitarbeiter:innen sind mit der Zeit durch die Überlastung **frustriert**. Sie haben kaum Zeit pro Kundengespräch und irgendwann fehlen auch die Nerven, auf jeden Aspekt ein x-tes Mal pro Tag einzugehen.



Mit der Zeit sind die Kund:innen in der Warteschleife oder zuhause, wo sie seit Tagen auf Antworten per E-Mail oder Rückruf waren, **genervt**.

Kund:innen kommen unter der Servicenummer gar nicht erst zu Mitarbeiter:innen durch. Der Grund: Die **Hotline ist überlastet**. So können sie ihr Anliegen nicht übermitteln – was auf die Stimmung drückt.





Kommt es endlich zum Gespräch, ist einer der ersten Impulse der Mitarbeiter:innen im Kundenservice:

„Nutzen Sie doch das Kundenportal!“

Aus Sicht der Kund:innen **führt das direkt zur nächsten Herausforderung**. Sie nutzen das Portal nicht regelmäßig, haben dadurch ihren Login verlegt. Oder sie haben gar nicht erst einen Login, da sie nur einige Anfragen pro Jahr bearbeiten müssen und es sich nicht lohnt, sich bei einem weiteren Portal zu registrieren und sich Nutzernamen und Passwort merken zu müssen.

Einfach, schnell, unkompliziert muss es sein

Ihre Kund:innen möchten letztlich nur eines: die wenigen Touchpoints, die sie pro Jahr mit einem Energieversorger, einem Stadtwerk oder einem Wasserverband haben, möglichst **einfach, schnell und unkompliziert** gestaltet haben.

Folgt nun der Ratschlag im Servicegespräch, der auf das Kundenportal verweist, wird der Rattenschwanz immer länger. Einloggen geht nicht, Passwort vergessen, E-Mail zur Rücksetzung kommt nicht an – **nächster negativer Touchpoint**, der in einer Beschwerdemail mündet. Dieser Posteingang wird auf Seiten des Unternehmens aufgrund der Überlastung wiederum nicht fristgerecht bearbeitet – genauso wie postalische Anfragen.

Ein Teufelskreis, der für immer mehr **verärgerte Kund:innen** sorgt, was sich auch in Bewertungen niederschlägt. Die geschilderten Probleme sind keine, die aus der Luft gegriffen sind. Ganz im Gegenteil: Sie beschreiben detailliert die Herausforderungen, mit denen der **Wasserverband Peine** lange zu kämpfen hatte.

Neben der Problematik auf Kundenseite gibt es immer wieder auch ein internes Problem: Viele **Daten von Kund:innen sind unstrukturiert** – entweder fehlen sie ganz, sind nicht vollständig oder fehlerhaft. Es gibt zu wenig Ressourcen, um die Daten wiederum ins eigene ERP-System zu übertragen. So auch die Sachlage beim Wasserverband Peine.

Die Lösung für effizienten Kundenservice ist Flixcheck

Die Herausforderungen sind klar, doch wie konnte **Flixcheck** dem Wasserverband mit seinen Lösungen unterstützen? Flixcheck kann mehr oder weniger, abhängig von den genauen Umständen, sofort integriert werden. Das heißt: **keine langen Ausfallzeiten oder Prozessanpassungen**, die letztlich wieder der oder die Kund:in mit langen Wartezeiten ausbaden muss.

Die Lösung für den Use Case des Wasserverbands Peine lässt sich am besten anhand eines Beispiels erklären.

Dürfen wir vorstellen: Frau Schmidt

Kennen Sie Frau Schmidt bereits?

Sie ist seit mehr als zehn Jahren Kundin des Wasserbands. Einige Male im Jahr muss sie einen Zähler- oder Zwischenstand melden, mal wird bei einem Kontowechsel ein neues SEPA-Lastschriftmandat fällig, mal fordert sie eine Anpassung ihres Abschlags.

Im November steht nun die Mitteilung der **Änderung ihres Bankkontos** an. Frau Schmidt möchte das gerne persönlich und telefonisch geklärt haben und greift daher zum Handy. Sie ruft beim Wasserverband Peine an, um sich zu erkundigen, wie künftig die Abbuchungen mit dem neuen Konto laufen und wem sie die Datenänderung mitteilen muss.

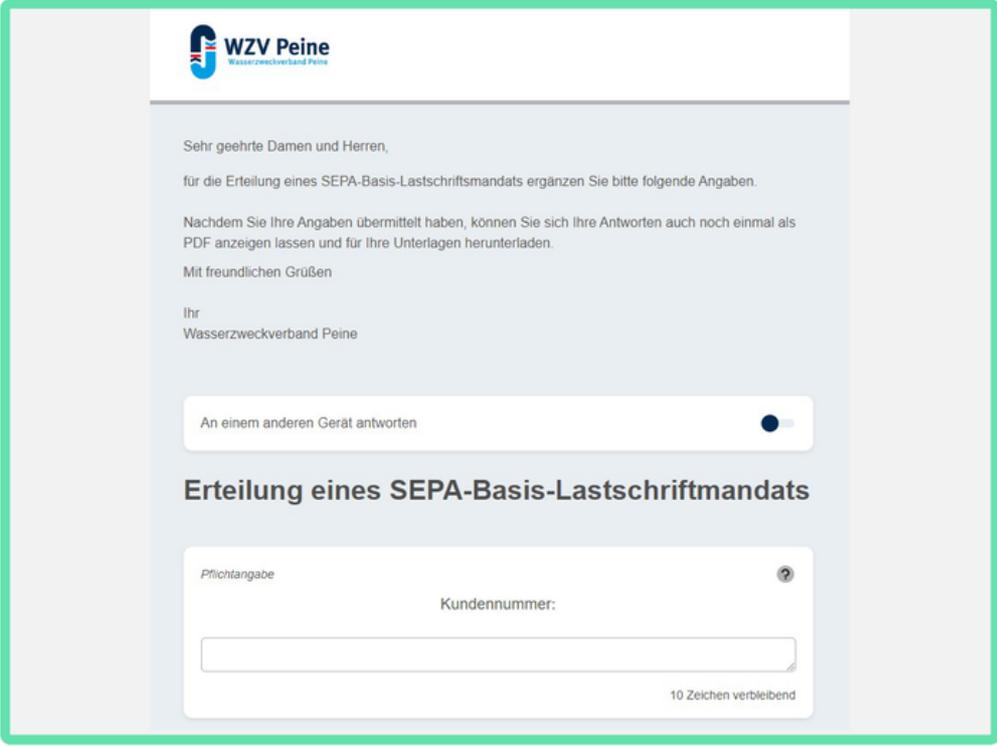


In der Vergangenheit waren solche Anliegen für Frau Schmidt **zeit- und nervenraubend**, da sie in der Warteschlange vertröstet oder auf ein Portal verwiesen wurde, zu dem sie gar keinen Zugang hat. Meist musste sie alles nach dem Telefonat manuell und auf dem Postweg erledigen.

Neue Erfahrungen dank Flixcheck

Dieses Mal ist es etwas anders: Anstatt wie bisher viele Minuten in der Warteschleife zu stecken, ist die **gut gelaunte Servicemitarbeiterin Cecilia** am Telefon. Nach einer kurzen Schilderung des Anliegens durch Frau Schmidt verweist Cecilia sie auf die Homepage des Wasserverbands Peine.

Dort führt Cecilia die Kundin auf das einfach zu findende **Flixcheck-Widget**, ein einfach integrierbares Interaktionsfenster, zum vorliegenden Use Case – der Erteilung eines SEPA-Lastschriftmandats. Sie erklärt Frau Schmidt, dass sie nun nur noch diesen digitalen Prozess durchklicken muss, so alle Daten rechtssicher ausgetauscht werden und die nächste Abrechnung bereits über das neue Konto erfolgt.



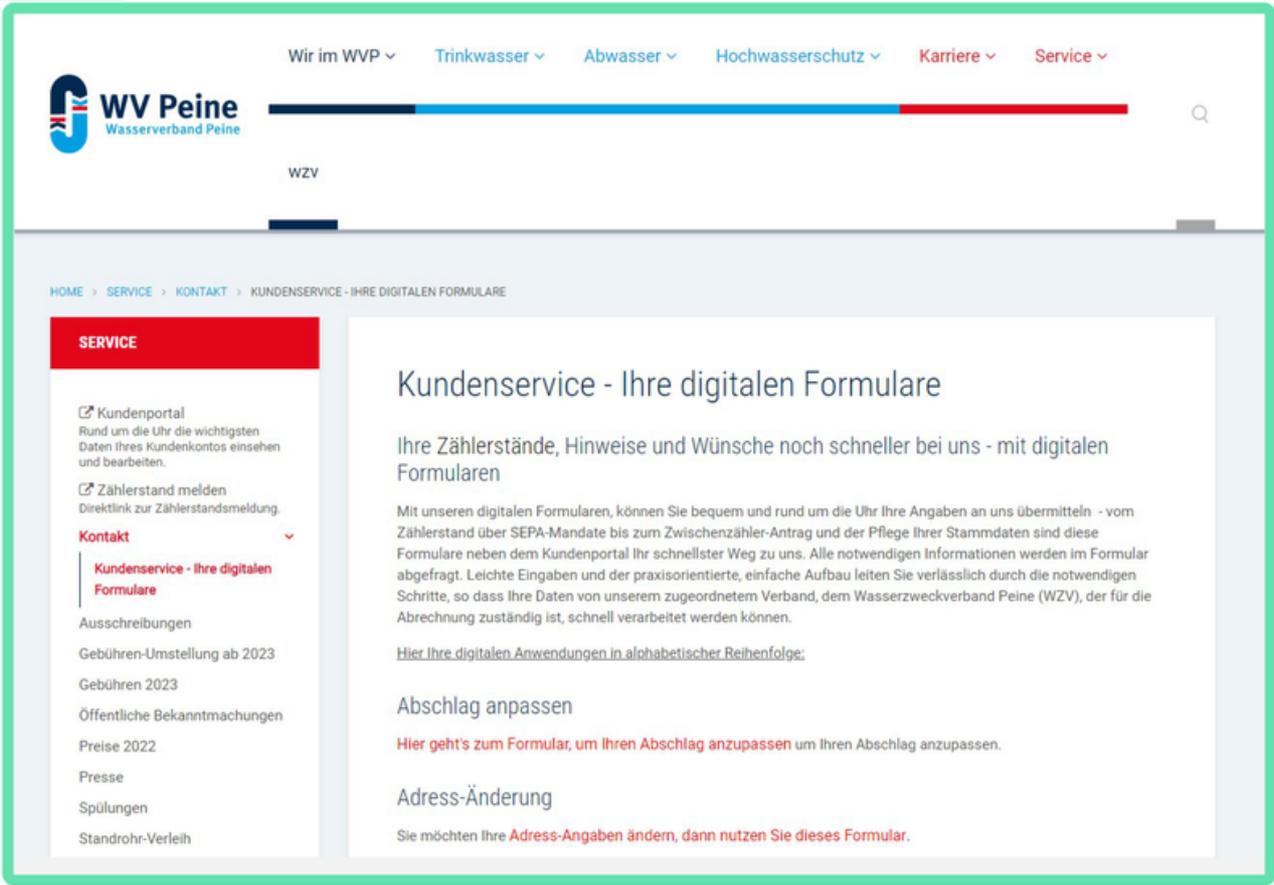
The screenshot shows the website of WZV Peine (Wasserzweckverband Peine). The page is titled "Erteilung eines SEPA-Basis-Lastschriftmandats". It contains a form with a "Pflichtangabe" (mandatory field) for "Kundennummer:" (customer number). The form has a text input field and a "10 Zeichen verbleibend" (10 characters remaining) indicator. Above the form, there is a toggle switch for "An einem anderen Gerät antworten" (respond on another device) which is currently turned on. The page also includes a greeting: "Sehr geehrte Damen und Herren," and instructions: "für die Erteilung eines SEPA-Basis-Lastschriftmandats ergänzen Sie bitte folgende Angaben." (to issue a SEPA basic direct debit mandate, please complete the following information). It also mentions: "Nachdem Sie Ihre Angaben übermittelt haben, können Sie sich Ihre Antworten auch noch einmal als PDF anzeigen lassen und für Ihre Unterlagen herunterladen." (after you have submitted your information, you can also view your answers as a PDF and download them for your files). The page ends with "Mit freundlichen Grüßen" (with kind regards) and "Ihr Wasserzweckverband Peine" (yours faithfully, Water Utility Peine).

*Individueller Look:
Dass Frau Schmidt
Flixcheck nutzt,
merkt sie gar nicht
– für sie sieht alles
nach dem
Wasserverband
Peine aus*

Frau Schmidt legt auf und ist aufgrund der bisherigen Erfahrungen der letzten zehn Jahre sich noch nicht sicher, ob das auch wirklich so funktioniert. Doch gar kein Problem – mit nur **wenigen Klicks kann sie auf der Website das SEPA-Lastschriftmandat erteilen**. Keine Anmeldung, keine Umwege, keine Warteschleife und keine manuellen und postalischen Schriftwechsel.

Flixcheck kann noch mehr

Das Beste daran: Am Telefon hat Cecilia Frau Schmidt direkt geschildert, wie sie auch **andere Services und Meldungen direkt über die Homepage** erledigen kann. Zählerstand übermitteln, Daten ändern, Dokumente austauschen – alles mit wenigen Klicks online und ohne sich eine Stunde Zeit für die Telefonhotline nehmen zu müssen.



The screenshot shows the website for WV Peine (Wasserverband Peine). The navigation bar includes links for 'Wir im WVP', 'Trinkwasser', 'Abwasser', 'Hochwasserschutz', 'Karriere', and 'Service'. The main content area is titled 'Kundenservice - Ihre digitalen Formulare' and features a sidebar with various service options like 'Kundenportal', 'Zählerstand melden', and 'Kontakt'. The main text explains that digital forms allow users to submit meter readings and other information quickly and conveniently.

Alles an einem Ort: Flixcheck hat jeden Use Case des Wasserverbands abgebildet

Im Hintergrund fließen alle Daten, die Frau Schmidt macht, direkt in das **ERP-System** des Wasserverbands Peine. Cecilia muss also keine Daten erfassen oder eingeben, Frau Schmidt erledigt alles allein. Gespeichert wird alles über eine Schnittstelle – Flixcheck ist bestens integriert.

„Im Rahmen unserer Digitalisierungsmaßnahmen hat uns Flixcheck ermöglicht, dass wir jetzt und künftig Kundendaten stets digital zur Verfügung haben, was die erste wichtige Grundvoraussetzung für eine digitale Verarbeitung und Automation ist. Die Effizienz im Kundenmanagement ist bereits nach kurzer Zeit spürbar gestiegen, Fehlerquoten wurden durch die neuen Prozesse minimiert und die Kundenantwortquote hat eine erfreuliche, positive Entwicklung genommen.“

Christoph Klein
Leiter Kundencenter



”

Wie genau wird Flixcheck vom Wasserverband Peine eingesetzt?

Wir lassen Frau Schmidt ihre Daten auf eigene Faust eingeben und kümmern uns um die Frage, **wie genau der Wasserverband Peine Flixcheck einsetzt**. Das Versorgungsunternehmen nutzt Flixcheck primär im Kundenservice. Das klare Ziel: Digitalisierung und Automatisierung.

Das Ergebnis ist ein **digitaler Self-Service im One-Touch-Kundendialog**. Dabei werden Abschläge, Eigentumswechsel, Zählerstände, Zwischenzähler, Niederschlagswasser und SEPA-Mandate mithilfe von Flixcheck abgefragt, übermittelt oder gespeichert.



Technische Integration mit wenigen Klicks

Doch wie funktioniert die **Integration von Flixcheck** technisch? Die SaaS-Webanwendung wurde in das „kVASy“, das ERP-System aus dem Hause SIV.AG integriert. So werden im ersten Schritt alle Daten der Endkund:innen digital mit einem Validierungsverfahren aufgenommen. Danach werden die strukturierten Daten über die **Flixcheck-API** ins kVASy übermittelt.

Das war es bereits – so wird der Kundenservice des Wasserverbands nachweislich erleichtert. **Nachweis gefällig?** Werfen Sie einen Blick auf die Google-Bewertungen des Wasserversorgers. Vor der Integration von Flixcheck im September 2020 wurde reihenweise der schlechte Kundenservice mit negativen Bewertungen abgestraft – seitdem lässt sich bereits eine positive Tendenz erkennen.



Von Uetze im Norden bis zur südlichsten niedersächsischen Gemeinde Staufenberg im Süden, von Elze im Westen bis nach Vechelde im Osten – der Wasserverband Peine sorgt seit 1952 im Auftrag seiner Mitgliedskommunen auf rund 1600 km² für die Daseinsvorsorge im ländlichen Raum.

Jetzt kostenlosen Beratungstermin vereinbaren:

[Hier klicken](#)

Special Use Case: Anmeldung von PV-Anlagen bei den GSW Gemeinschaftsstadtwerken Kamen

Als Energieversorger wissen Sie: **Anmeldungen der PV-Anlagen Ihrer Kund:innen** sind ein wichtiges Produkt für Sie. Das Erneuerbare-Energien-Gesetz (EEG) gibt vor, was zu tun und anzugeben ist – komplexe Wege wie die Eintragung der Stammdaten der Anlagen in das Marktstammdatenregister (MaStR) inklusive.

Die Formulierungen zeigen bereits: Es dauert mal etwas länger, bei seinen Kund:innen die **erforderlichen Daten abzufragen**.

Flixcheck schafft hier Abhilfe. Durch eine **smarte Antragsstrecke** können Kund:innen unkompliziert ihre Angaben erhalten. Wir zeigen Ihnen am Beispiel der GSW Gemeinschaftsstadtwerke Kamen, wie der Use-Case aussieht.

1

Herr Thomas möchte seine PV-Anlage anmelden. Für ihn selbst ist der Aufwand zu groß – er erhofft sich Unterstützung durch die GSW Kamen.

2

Beim Blick auf die Website der Gemeinschaftsstadtwerke fällt ihm direkt der Kundenbereich mit verschiedenen Formularen ins Auge. Er ruft mit wenigen Klicks die Antragsstrecke zur PV-Anlage auf.

3

Er wird nun auf ein interaktives Flixcheck-Formular im Design der GSW Kamen geleitet. Daten eintragen, Dokumente hochladen, absenden. Fertig – schnell und unkompliziert.

4

Im Hintergrund kommen die angegebenen Daten von Herrn Thomas strukturiert bei den Gemeinschaftsstadtwerken an, wo sie gezielt verarbeitet werden können.

Kund:innen der GSW geben alle Informationen zur Anmeldung der PV-Anlage bequem per Antragsstrecke ein – das entlastet den Kundenservice der GSW und ermöglicht allen Kund:innen eine stressfreie Dateneingabe ohne Portal-Account und Login

Auch Dateiuploads sind über die Antragsstrecke möglich

Alle Formulare sind auch für Smartphones optimiert

„Flixcheck ermöglicht unseren Kund:innen eine einfache und schnelle Kommunikation rund um die Uhr. Zusätzlich erhalten wir strukturierte und digitale Formulare von unseren Kund:innen zurück – so stellen wir uns digitale und zeitgemäße Kundenkommunikation vor.“

Nele Bernatzki
Stabstelle Unternehmensentwicklung



”



Als interkommunaler Energieversorger mit Sitz in Kamen sichern die GSW Gemeinschaftsstadtwerke die Versorgung mit Strom, Erdgas, Fernwärme sowie Trinkwasser für Anteilseigner in Kamen, Bönen und Bergkamen.

Jetzt kostenlosen Beratungstermin vereinbaren:

Hier klicken

Wenn Daten da sind, aber niemand damit arbeiten kann

Die **Erhebung von Daten in der Kundenkommunikation** ist das A und O. In der heutigen Zeit werden Daten nicht umsonst von vielen auch als „digitales Gold“ bezeichnet, schließlich bilden sie die Grundlage für die Analyse der eigenen Kundschaft, aus der wiederum die richtigen Schlüsse abgeleitet werden.

22 % mehr Gewinn



So fand beispielsweise das **Capgemini Research Institute** 2020 heraus, dass Organisationen, die bei einem Dateneinsatz im Vergleich zum Wettbewerb führend sind, **22 Prozent mehr Gewinn und 70 Prozent mehr Umsatz pro Mitarbeiter:in** als ihre Wettbewerber erzielen.



70 % mehr Umsatz pro Mitarbeiter:in

Nicht nur Gewinn und Umsatz zählen

Ein beeindruckender Wert. Dabei sind Daten aber nicht nur für die weitere Geschäftsentwicklung und Produktentwicklung wichtig, sondern auch für eine ganz simple, aber wahnsinnig wichtige Anforderung: für den **Kundenservice** an sich.

Jeder und jede kennt die **ärgerliche Situation**, wenn ein Dienstleister die eigenen Daten entweder gar nicht parat hat, ewig danach suchen

muss oder sie seit Jahren falsch im System gespeichert sind, was immer wieder zu Verwirrungen, Problemen und aus Kundensicht unnötigem Aufwand führt.

Kurzum: Als Kund:in sind Sie verärgert, „*dass das einfach nicht klappt, das kann doch nicht so schwer sein!*“

Aus Ihrer betrieblichen Sicht ist die Sache etwas komplexer und nicht so einfach zu lösen. Daten kommen schließlich per Mail, per Post, per Telefon, manchmal sogar noch per Fax bei Ihnen an. Da den **Überblick zu behalten, fällt vielen schwer.**

Manuelle Aufwände sorgen für viele Fehler

Die Folge: Alle aus verschiedenen Quellen stammenden Daten müssen manuell ins ERP- oder CRM-System übertragen werden. **Eine Fehlerquelle jagt die nächste** – kein Wunder, dass es da immer wieder zu ärgerlichen Fehlern kommt, die Kund:innen verärgert in der Telefonleitung hängen oder unfreundliche E-Mails schreiben lassen.

In den meisten Fällen können die Unternehmen initial allerdings gar nicht so viel dafür. Warum? Viele der **Daten liegen einfach unstrukturiert vor**, da zum Beispiel in Mails an den Kundenservice die Kundennummer nicht genannt wurde oder die Daten unstrukturiert per Telefon oder Brief übermittelt wurden.

Um trotzdem den **bestmöglichen Kundenservice** sicherzustellen, müssen alle Daten gänzlich manuell erfasst, überprüft und organisiert werden, was jede Menge Zeit frisst.

Wofür Unternehmen aber etwas können: wenn sie sich nicht um die Lösung der Herausforderung kommen. Die beschriebenen Probleme im Umgang mit Daten und dem Kundenservice hatte der **Energieversorger goldgas**, zugehörig zur EnBW, jahrelang. Mit dem Einsatz von Flixcheck konnten analoge Prozesse digitalisiert und Daten gebündelt werden.

Die Lösung für das Datenwirrwarr: Flixcheck

Durch die Anbindung von Flixcheck an Bestandssysteme in Ihrem Unternehmen können Daten, die im Self-Service strukturiert abgefragt werden, genau in der **richtigen Struktur ins System übertragen** werden.

So kann eine **100-prozentige Datenreinheit** garantiert werden und die Probleme unvollständiger oder fehlerhafter Daten gehören der Vergangenheit an. Das ist nicht nur positiv für Sie in der internen Analyse der Daten, sondern erleichtert allen Beteiligten vom Kunden und der Kundin über den Servicemitarbeiter bis hin zu Controlling-Mitarbeiterin die Arbeit.

„Durch den Einsatz von Flixcheck haben wir die Möglichkeit, die Bearbeitung von wiederkehrenden Kundenanliegen, sogar in Krisenzeiten, noch effektiver zu gestalten. Alles, von der Übermittlung bis zur Verarbeitung, erfolgt digital und schnell. Dies hat Vorteile für beide Seiten, welche unsere Kund:innen und wir sehr schätzen.“

Sebastian Rönnecke
Head of Customer Care



”

Wie genau wird Flixcheck von der goldgas GmbH eingesetzt?

Wie der Wasserband Peine setzt auch goldgas die Flixcheck-Lösungen im Bereich des Kundencenters ein. Das Ziel: Digitalisierung und Automatisierung, um Kund:innen **innovative und nutzerfreundliche Serviceangebote** bereitstellen zu können.

So nutzen Endkund:innen von goldgas Flixcheck für die Übermittlung von Adressänderungen, Stammdatenänderungen, SEPA-Mandaten und Abschlägen. Alles funktioniert über **digitalen Self-Service** – und die übermittelten Daten werden lückenlos ins **ERP-System** von goldgas übernommen.



Der technische Prozess wird über eine Schnittstelle abgewickelt, die Kundendaten in das ERP-System kVASy übermittelt. Dieses System nutzen neben goldgas und dem Wasserverband Peine zahlreiche weitere Unternehmen der Energie- und Wasserwirtschaft. Die **Integration von Flixcheck** kann im Handumdrehen vorgenommen werden – so können interne Prozesse effizienter gestaltet und das Serviceerlebnis von Endkund:innen merklich verbessert werden.



Die goldgas GmbH ist als Energieversorger mit Firmensitz in Eschborn bundesweit tätig. Das Unternehmen wurde 2008 gegründet und versorgt seine Kund:innen in Deutschland mit Strom- und Gasprodukten. Ein Fokus liegt neben langfristig günstigen und klimaneutralen Tarifen auf innovativen und bedarfsorientierten Serviceangeboten – das zeigt nicht zuletzt die Zusammenarbeit mit Flixcheck

Jetzt kostenlosen Beratungstermin vereinbaren:

[**Hier klicken**](#)

Special Integration: SIV-ERP

Als Softwareanbieter ist die SIV.AG auf Unternehmen der Energie- und Wasserwirtschaft spezialisiert. Viele Betriebe setzen auf die **ERP-Lösung von SIV** – das verbessert vor allem interne Prozesse, Herausforderungen in der Kommunikation mit Kund:innen bleiben jedoch oft bestehen.

An diesem Punkt setzt **Flixcheck in Zusammenarbeit mit der SIV.AG** an. Um das bestmögliche Kundenerlebnis für die Kund:innen von Wasser- und Energieversorgern zu gewährleisten, kann Flixcheck in das ERP-System der SIV.AG integriert werden.

Integration von Flixcheck in SIV

So nutzen beispielsweise zwei der vorgestellten Kunden, der Wasserverband Peine und die goldgas GmbH, SIV als ERP-System. Beide nutzen auch Flixcheck und **profitieren von der entsprechenden Integration**. So werden Kundendaten, die über den Self-Service erfasst werden, direkt in das System übertragen und korrekt zugeordnet.

Das erfreuliche Ergebnis: Keine doppelten Datenbestände oder endlose Suchen nach den richtigen Daten – **alles ist an einem Ort und wird von Ihren Kund:innen größtenteils selbst gepflegt**. Dadurch sparen Sie Zeit und Aufwand, Ihre Kund:innen profitieren im Gegenzug von einem verbesserten Kundenerlebnis.



Die SIV.AG ist ein Software- und Beratungshaus für die deutsche und internationale Energie- und Wasserwirtschaft. Mehr als 300 große und mittelständische Unternehmen in Deutschland und über die Ländergrenzen hinaus nutzen unter anderem die ERP-Lösungen von SIV, in die sich Flixcheck integrieren lässt.

Flixcheck: Die Toolbox für alle wichtigen Kundeninteraktionen

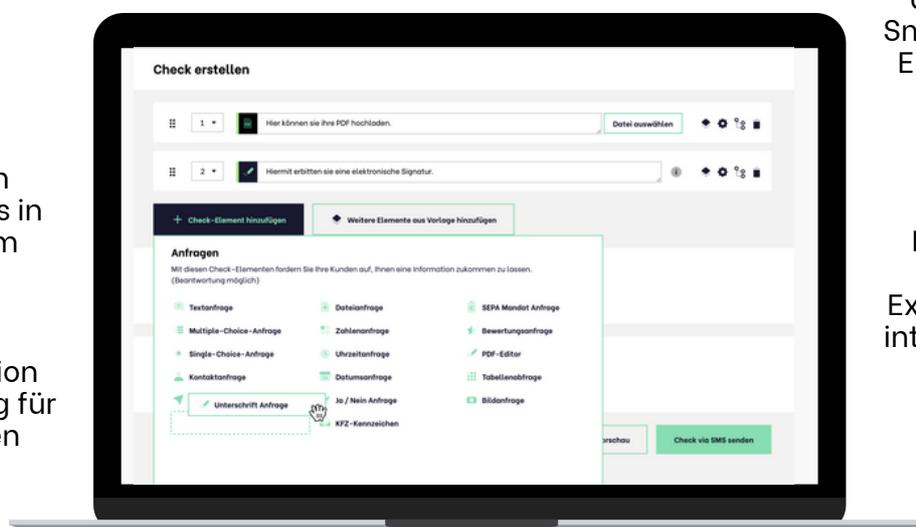
Nutzen Sie den **digitalen Rundum-Kundenservice** von Flixcheck, der alles Wichtige bietet und Ihre Kund:innen begeistert.

Modulare Erstellung
per Drag & Drop

Push-Mitteilungen
direkt auf das
Smartphone Ihrer
Endkund:innen

Alle digitalen
Kundenservices in
einer Plattform

Keine Installation
oder Anmeldung für
Endkund:innen
notwendig



Bestmögliche
Customer
Experience durch
intuitive Prozesse

Lernen Sie, wie andere **Energie- & Versorgungsunternehmen** ihre Kundenkommunikation mit Flixcheck verbessern.



Anbieterwechsel

Sie führen einen Anbieterwechsel für eine:n Ihrer Kund:innen durch. Dafür benötigen Sie aber einige personenbezogene Daten zum Altvertrag – was jetzt? Die Lösung: Mit Flixcheck fragen Sie diese Daten strukturiert ab und verarbeiten sie anschließend direkt im ERP-System weiter. Kund:innen stimmen dem Anbieterwechsel per elektronischer Unterschrift zu – einfach, schnell und digital.



Tarifanpassungen

Eine Preiserhöhung steht an, das müssen Ihre Kund:innen wissen. Sie fügen das Preisblatt Ihrem Check einfach hinzu, ebenso ein Opt-In zur Zustimmung. Zudem hängen Sie einen Kündigungsvordruck als PDF an, den Ihre Kund:innen bei Bedarf digital unterschreiben. So geht digitaler und effizienter Kundenservice.



Zählerstandsmeldung

Wenige Male im Jahr müssen Ihre Kund:innen ihren Zählerstand melden. Dafür benötigen Sie weder Brief noch einen Kundenportal-Login. Konfigurieren Sie einmalig einen Check zur Zählerstandsabfrage und Ihre Kund:innen können darüber bequem ihre Daten übermitteln. Das Beste: Die Daten landen strukturiert in Ihrem ERP-System.



Vertragsabschluss

Mit dem Flixcheck PDF-Editor laden Sie bestehende Vertragsdokumente als PDF-Datei und editieren sie. So bestimmen Sie, wo Ihre Kund:innen digitale Angaben machen und ihre Unterschriften leisten. Im Handumdrehen digitalisieren Sie so Ihr Vertragswerk.

Flixcheck GmbH

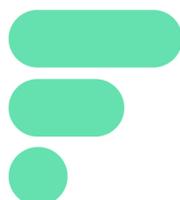
flixcheck.de
info@flixcheck.de
0201 / 85 89 270

**Jetzt kostenlosen
Beratungstermin vereinbaren:**

Hier klicken



flixcheck.de/termin-vertrieb



Flixcheck