

Profiforms: Fair Energie nutzt Rechnung & Co. für die Kundenbindung

Diese Rechnung kommt an

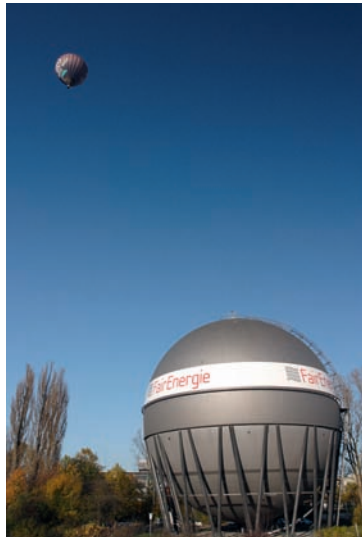
Flattert eine Rechnung ins Haus, dann wandert diese im Gegensatz zu den meisten Informations- oder Werbebriefen nicht in den Papierkorb. Im Gegenteil: Rechnungen werden in der Regel aufmerksam gelesen und nicht selten sogar abgeheftet. Die Fair Energie, ein Tochterunternehmen der Reutlinger Stadtwerke, nutzt diesen hohen Aufmerksamkeitsgrad der Rechnungen auch für die Kundenbindung.

Der Reutlinger Energieversorger Fair Energie setzt auf ein innovatives Rechnungskonzept und nutzt dazu eine Output-Management-Lösung von Profiforms.

„Es mag einfacher sein, ein Land zu regieren, als eine Stromrechnung zu lesen“, dieser Satz, so Günter Stumpfarnagel, Leiter des Bereichs Handel bei der Fair Energie, stammt von Helmut Schmidt, Kanzler a. D., und bringt seiner Ansicht nach „sehr anschaulich ein Problem auf den Punkt, das bei vielen Energieversorgungsunternehmen nach wie vor akut ist“. Nicht jedoch bei der Fair Energie. Hier wurde das Thema Lesbarkeit und Verständlichkeit der Energie- und Wasserrechnungen zur Chefsache erklärt und konsequent umgesetzt. Das Ergebnis: Ein Rechnungs-Layout, das bei den Kunden ankommt.

Prämiert und beglückwünscht

Bereits 2009 erarbeitete ein Team von Mitarbeitern ein kundenorientiertes und verbraucherfreundliches Rechnungskonzept, für das die Fair Energie im Rahmen des Wettbewerbs „Innovative Stromrechnung“ des Wirtschaftsministeriums Baden-Württemberg sogar ausgezeichnet wurde. Die Erkenntnisse aus dem Wettbewerb übertrug die Fair Energie auf ihr komplettes Rechnungs-Layout. Und optimierte dieses hinsichtlich verschiedener Marketing-



Gesichtspunkte. Mit der Konsequenz, dass sich die Verständlichkeit der Rechnungen deutlich erhöhte. Damit aber nicht genug. Mittlerweile können die Kunden des Unternehmens ihren Energieverbrauch anhand persönlicher Verbrauchsstatistiken mit dem Verbrauch anderer Haushalte vergleichen. Und da zudem Energiespartipps vermittelt werden, „helfen unsere Rechnungen dem Kunden, sein Verhalten zu ändern und damit Geld zu sparen“, so Stumpfarnagel. Und die Reaktionen der Kunden? Die sind durchweg „sehr positiv“, freut sich auch Wolfgang Spohn, Leiter der Verkaufsab-

rechnung. Zahlreiche Komplimente und Glückwünsche sind nach der Versendung der jährlichen Stromrechnung im Frühjahr 2011 im Kunden-Service angekommen. Angesichts dieses Erfolgs planen die Reutlinger in den nächsten Monaten ihren gesamten systemgesteuerten Schriftverkehr so übersichtlich und verständlich wie ihre Strom-, Gas- und Wasserbescheide aufzumachen.

Transaktionsdruck als Chance

Für Holger Schröder, Geschäftsführer von Profiforms und Entwickler der Output-Management-Lösung, die die Fair Energie für die Umsetzung ihres innovativen Rechnungskonzepts nutzen, stehen die Rechnungen des Energieversorgers daher ganz klar für ein gelungenes Marketing. „Unternehmen, die begreifen, welche Chancen im Transaktionsdruck stecken und diesen Schatz heben, werden positive Rückmeldungen von ihren Kunden bekommen“, ist sich Schröder sicher.

Grundvoraussetzung für eine gelungene Kundenansprache ist jedoch der Einsatz einer ausgereiften Technologie. Denn mit der Individualisierung der Dokumente sowohl hinsichtlich des Inhalts als auch in Bezug auf den Vertriebsweg, steigen die technischen Anforderungen. Massendokumente zu erstellen und auszugeben sowie kundenrelevante Informationen mit den Druckdaten zu verknüpfen, ist alles andere als trivial. Besonders dann, wenn wie bei der Fair Energie, in Farbe gedruckt wird. Übrigens auch ein Punkt, der bei Kunden erfahrungsgemäß gut ankommt. (www.profiforms.de)