

Presse-Info!

Oberhausen, den 4. Februar 2026

Kundenservice aus Oberhausen setzt Maßstäbe

evo präsentiert auf der E-world 2026 innovativen Stadtwerke-Service

Gemeinsam mit dem Salesforce-Implementierungspartner Salesfive präsentiert die Energieversorgung Oberhausen AG (evo) auf der diesjährigen E-world, der europaweiten Leitmesse für die Energie- und Wasserwirtschaft, vom 10. bis 12. Februar 2026 ein sofort einsatzfähiges „Stadtwerke-Template“ für das führende CRM-System Salesforce (*Customer Relationship Management Systeme*). Das Template wurde direkt aus den Anforderungen des evo-Kundenservice entwickelt und zeigt, wie Stadtwerke ihren Service planbarer, transparenter und effizienter gestalten können. Was bei der evo in Oberhausen entstanden ist, wird damit erstmals auch anderen Energieversorgern zugänglich gemacht: eine praxisnahe Innovation aus der Region für die gesamte Branche.

„Unser Anspruch ist, dass sich Menschen in Oberhausen und darüber hinaus auf uns verlassen können – vom ersten Anruf bis zur gelösten Anfrage“, sagt Caren Spomer, Geschäftsbereichsleiterin Kundenservice bei der evo. „Nach Jahren hoher Auslastung haben wir unseren Service bewusst neu und deutlich kundenzentrierter aufgestellt: Jede Anfrage hat einen klaren Weg, so steuern wir unsere Vorgänge besonders effektiv und transparent. Dass aus dieser Arbeit nun ein praxiserprobtes Produkt geworden ist, macht uns stolz. Es ist ein Beispiel dafür, wie viel Innovationskraft in der evo steckt.“

Das Produkt im Überblick

Das neue Stadtwerke-Template von evo und Salesfive sorgt dafür, dass alle Kundenanliegen zentral gebündelt, vollständig dokumentiert und klar nachvollziehbar bearbeitet werden. Ein übersichtliches Kundencockpit führt alle wichtigen Informationen zusammen, sodass Service und Fachbereiche besonders schnell reagieren können. Klare Zuständigkeiten, feste Abläufe und aussagekräftige Kennzahlen schaffen Transparenz im Alltag – vom ersten Kontakt bis zum Abschluss eines Falls. Dank eines integrierten Wissensmanagements werden die Mitarbeitenden optimal unterstützt. Auch ist der Grundstein für eine vertriebliche Weiterentwicklung und -nutzung gelegt. Das Ergebnis: spürbar kürzere Bearbeitungszeiten, weniger Nachfragen, stabilere Abläufe und eine Servicequalität, die auch künftige Technologien wie KI-gestützte Unterstützung problemlos ermöglicht.

„Wir haben aus der Praxis für die Praxis gearbeitet und davon können ab sofort auch andere Energieversorger profitieren“, sagt Stephanie Hellersberg, Projektleiterin und Digitalisierungsmanagerin im Kundenservice der evo. „Die Prozesse sind voreingestellt, der Start erfolgt über Konfiguration statt aufwendiger Individualentwicklung. Das stabilisiert den Betrieb kurzfristig, senkt spürbar Kosten und legt eine saubere Basis für künstliche Intelligenz und künftige Agentenlösungen. Als Stadtwerk gehen wir damit gleich doppelt voran: Wir sichern unseren Service – und wir teilen die Lösung mit anderen Versorgern.“

Presse-Info!

E-world 2026: Einblicke direkt am Messestand

Auf der E-world geben Expertinnen und Experten von evo, Salesfive und Salesforce praxisnahe Einblicke – von typischen Belastungssituationen im Service bis zu realistischen nächsten Schritten. Live-Demos veranschaulichen zum Beispiel smartes Case-Management und KI-gestützte Anliegen-Erkennung.

Standort: Halle 6, Stand 6G134.