



Im Fokus: unser Kundenportal 2.0

Hallo,

Anfang des Jahres haben wir unser Kundenportal 2.0 gelauncht - mit noch mehr Power für dich und deine Kunden. Warum du deshalb gerade jetzt ein eigenes Portal brauchst und wie du dein Energiegeschäft damit auf ein neues Level heben kannst? Das erfährst du hier:

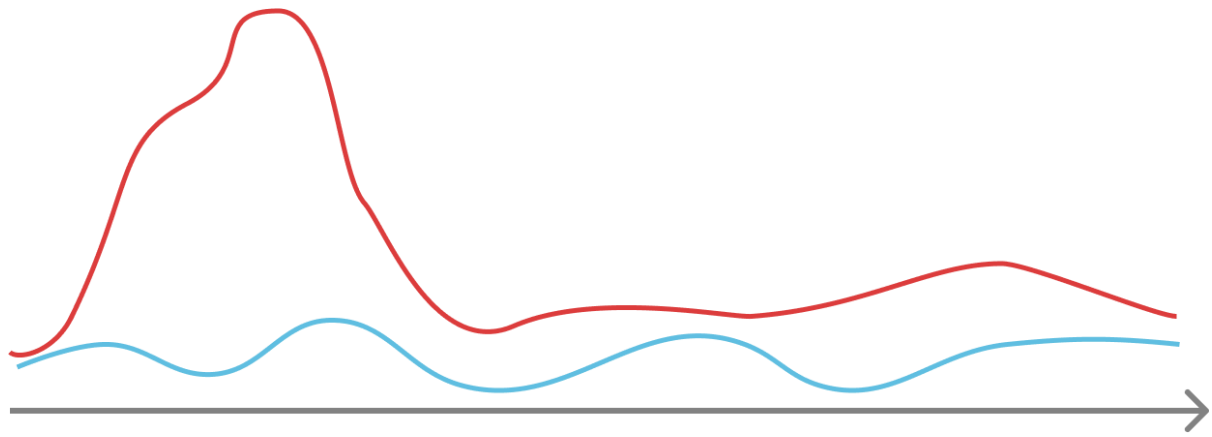
Mit Self-Service die Zukunft des Kundenservice gestalten

Wir wissen, dass täglich unzählige E-Mails und Kontaktanfragen beim Kundenservice eines Energieversorgers eingehen. Diese Flut an Anfragen muss dann auch noch effizient bewältigt werden.

Unsere Lösung dazu stellt den Kunden ins Zentrum und ermöglicht ihm, sein Anliegen selbstständig und intuitiv zu lösen. Warum? Ganz einfach: Niemand versteht sein Anliegen besser als der Kunde selbst. Durch Self-Service-Lösungen vermeiden wir Missverständnisse und reduzieren das Risiko, dass Anfragen fehlerhaft oder mit einer zu langen Laufzeit bearbeitet werden.

Bei den ersten Kunden liegt die Self-Service Rate mittlerweile bei 90%. Die folgenden drei Aspekte haben wir in unserem Kundenportal umgesetzt, um das zu erreichen:

- **Das Portal intuitiv gestaltet:** Kunden können Standardthemen, wie die Zählerstände zu melden, durch das intuitive Design mühelos selbst erledigen.
- **Klare Kommunikation:** Gezielt platzierte Hinweise und Anleitungen führen den Kunden zu passenden Self-Service-Optionen.
- **KI-Unterstützung in Echtzeit:** Unser System analysiert Eingaben im Kontaktformular und schlägt sofort passende Self-Service-Prozesse vor.



Visualisierung: Service Requests beim Kundenservice innerhalb eines Monats

Blau = Mit Portal, Rot = Ohne Portal

Mobile – Aber nicht immer App:

Der Begriff "Mobile" ist heute aktueller als je zuvor. Interessant dabei ist, dass „Mobile“ nicht gleich „App“ bedeutet. Unsere Analysen haben gezeigt, dass viele Nutzer webbasierte Lösungen bevorzugen, die ohne zusätzliche Installation auf jedem Gerät verfügbar sind. Diese Flexibilität sorgt dafür, dass digitale Lösungen noch breiter und in allen Altersgruppen akzeptiert werden.

Das Ergebnis

Indem wir die Bedürfnisse der Endkunden präzise analysieren und gezielt anpassen, schaffen wir einen spürbaren Mehrwert, für Energieversorger und Endkunden gleichermaßen. Doch es geht um mehr als nur Effizienz. Unsere Lösungen entlasten den Kundenservice und schaffen Raum für das Wesentliche: die Beratung und die Bearbeitung komplexer Anliegen.