

insightCX für Energieversorger

CX - Kundenorientierung als Stabilitätsfaktor in Transformation, Wettbewerb und Servicealltag

Energieversorger stehen heute an einer sensiblen Schnittstelle: Sie erklären komplexe Themen, begleiten Tarif- und Produktwechsel, beantworten Beschwerden und halten auch in belasteten Situationen den Kontakt zu ihren Kund:innen. Vertrauen entsteht dabei nicht durch einzelne gute Kontaktmomente, sondern durch eine Customer Experience, die kontinuierlich beobachtet, verstanden und weiterentwickelt wird.



Aktuell relevant

Hohe Preise, neue Produkte, Energiewende und regulatorische Anforderungen erhöhen den Erklärungsbedarf im Kundenkontakt.



Menschlich entscheidend

Kund:innen erwarten Orientierung, Verlässlichkeit und verständliche Kommunikation - besonders bei Rechnungen, Abschlägen, Störungen oder Wechselprozessen.



Kontinuierlich wirksam

Nicht die einmalige Messung schafft Wirkung, sondern die regelmäßige Einordnung von Feedback, Servicequalität und Prozessveränderungen im Zeitverlauf.



Strategisch nutzbar

CX-Daten zeigen, welche Touchpoints wirklich zählen - vom Kundenservice über Vertrieb und Beschwerdemanagement bis zur digitalen Self-Service-Strecke.

✓ nachhaltig

✓ praxisnah

✓ individuell

Individuelle Fragen? - Maßgeschneiderte Antworten.

SPRECHEN SIE DIREKT MIT IHRER PERSÖNLICHEN ANSPRECHPARTNERIN.



Sophie Peter

Projektleiterin insightCX



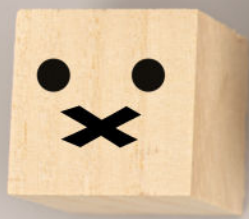
(0221) 788 745 - 21



peter@insightcx.de



www.insightcx.de



Kundenbefragungen

Kundenwahrnehmungen gezielt erfassen und in wirksame Verbesserungen übersetzen



TOUCHPOINTBEFRAGUNG

Feedback direkt an relevanten Kontaktpunkten erfassen – z. B. nach Servicekontakt, Umzug, Tarifwechsel, Rechnung oder Störfall.



GLOBALBEFRAGUNG

Die Gesamtwahrnehmung Ihres Energieversorgers verstehen und die Gesamtzufriedenheit der Kunden in einer Gesamtbefragung erheben.



AD-HOC-BEFRAGUNG

Aktuelle Fragestellungen schnell und gezielt beantworten – etwa zu neuen Prozessen, Kommunikationsmaßnahmen oder besonderen Ereignissen.



DASHBOARD & ERGEBNISREPORT

Ergebnisse werden zielgruppengerecht aufbereitet: Management-Summary, interaktives Reporting, Benchmarks, Kommentare und priorisierte Handlungsempfehlungen.



MEDIALE ERGEBNISVERWERTUNG

Feedback sichtbar machen: Ergebnisse und abgeleitete Maßnahmen werden intern oder extern verständlich kommuniziert – für Vertrauen, Beteiligung und Kundenbindung.

ZIELE UND ERGEBNISSE

Ob telefonisch, online, Face-to-Face oder schriftlich: Kontinuierliche Befragungen an unterschiedlichen Kontaktpunkten helfen Energieversorgern, Erwartungen, Zufriedenheit und Handlungsfelder aus Kundensicht zu verstehen, machen Entwicklungen sichtbar und zeigen, ob Maßnahmen wirken. In quartalsweisen Ergebnisbesprechungen werden Erkenntnisse eingeordnet und nächste Schritte gezielt angepasst.

So erfahren Sie kontinuierlich, welche Themen Kund:innen wirklich bewegen, welche Kontaktpunkte Bindung stärken oder gefährden und welche Maßnahmen für Kundenzufriedenheit, Vertrauen und Effizienz den größten Hebel haben.

*Preise auf Anfrage