

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



Serviceanalysen

Objektiv prüfen, wie Service an realen Kontaktpunkten erlebt wird



MYSTERY CALLS / CALL MONITORINGS

Direkte telefonische Kontaktversuche mit realistischen Anliegen und persönlicher Interaktion mit den Servicemitarbeiter:innen oder Bewertung aufgezeichneter Telefonate.



MYSTERY MAILING

Testanfragen über E-Mail, Chat, Brief oder Formular zeigen, wie schnell, verständlich und verbindlich schriftlich reagiert wird - inklusive Tonalität, Vollständigkeit und formaler Qualität.



ERREICHBARKEITS- ANALYSE

Systematische Messung von Wartezeiten, Routing und Verfügbarkeiten zu unterschiedlichen Zeiten. Ideal, um technische und organisatorische Engpässe zu identifizieren.



CUSTOMER JOURNEY & PROZESSANALYSE

Verknüpft Messdaten, interne Sicht und reale Kundenerlebnisse. Brüche, Schleifen und unklare Verantwortlichkeiten werden entlang relevanter Touchpoints sichtbar.



ERGEBNIS- UND MASSNAHMENWORKSHOP

Die Ergebnisse werden gemeinsam interpretiert, priorisiert und in konkrete nächste Schritte überführt - mit Fokus auf Umsetzbarkeit, Akzeptanz und Wirkung.

ZIELE UND ERGEBNISSE

Serviceanalysen machen sichtbar, wie gut Erreichbarkeit, Reaktionsgeschwindigkeit, Verständlichkeit und Lösungsorientierung im tatsächlichen Kundenkontakt funktionieren. Besonders wertvoll werden sie, wenn sie nicht als einmalige Momentaufnahme, sondern in regelmäßigen Wellen an unterschiedlichen Kontaktpunkten durchgeführt werden.

So entsteht ein kontinuierliches Bild der Customer Experience im Servicealltag: Entwicklungen lassen sich vergleichen, wiederkehrende Muster frühzeitig erkennen und Verbesserungen gezielt nachverfolgen - etwa bei hohem Anfrageaufkommen, neuen Produkten, Prozessumstellungen oder Beschwerdewellen.

*Preise auf Anfrage