

EUROPESE ENERGIE · KLANTOPERATIE

Europese gasprijzen stijgen opnieuw. De vorige keer raakten nutsbedrijven overspoeld.

rond €75/MWh

bijna 3× vanaf het recente dieptepunt



DE KETTINGREACTIE

Eén prijsbeweging. Vijf problemen.

Gasprijzen



Rekeningen



Klantgesprekken



Wachtrijen



Servicekosten



WAT DE TOEZICHTHOUDER ZIET

Prijs en facturering blijven belangrijke klachtcategorieën.

Prijsgerelateerde klachten

Facturering en incasso

HET TRADITIONELE MODEL

Elk gesprek gaat naar een mens. Elke piek kost dus meer.

100% menselijke medewerkers

Lange wachtrijen

Overuren

Hogere kosten

HET AI-GESTUURDE MODEL

AI pakt het volume. Mensen pakken wat telt.

AI: betaalherinneringen · factuurvragen · verlengingen

Overdracht

Mensen: kwetsbaarheid · klachten · escalaties · VIP

IN PRODUCTIE

Dezelfde bezetting. Beter besteed team.

>50% minder afhandeltijd in support

35–40% hogere respons

**Team gericht op behoud · waardevolle klanten ·
urgente zaken**