

EUROPÄISCHE ENERGIE · KUNDENSERVICE

Europäische Gaspreise steigen wieder. Beim letzten Mal waren Versorger überlastet.

rund €75/MWh

fast 3× seit dem jüngsten Tief



DIE KETTENREAKTION

Eine Preisbewegung. Fünf Probleme.

Gaspreise



Rechnungen



Kundenanrufe



Warteschlangen



Servicekosten



WAS DER REGULATOR SIEHT

Preise und Abrechnung gehören zu den häufigsten Beschwerdegründen.

Preisbezogene Beschwerden

Abrechnung und Forderungsmanagement

DAS KLASSISCHE MODELL

Jeder Anruf geht an einen Menschen. Deshalb kostet jede Spitze mehr.

100 % menschliche Mitarbeitende

Lange Warteschlangen

Überstunden

Höhere Kosten

DAS KI-GESTÜTZTE MODELL

KI übernimmt das Volumen. Menschen übernehmen, was zählt.

KI: Zahlungserinnerungen · Rechnungsfragen · Verlängerungen

Übergabe

Menschen: Härtefälle · Beschwerden · Eskalationen · VIP-Kunden

IM PRODUKTIVBETRIEB

Gleiche Teamgröße. Besser eingesetzte Zeit.

>50 % weniger Bearbeitungszeit im Support

35–40 % höhere Antwortraten

**Team fokussiert auf Bindung · hochwertige Konten ·
dringende Fälle**