

ZUKUNFT ENERGIEVERSORGER – WOHIN GEHT DIE REISE?

Die Energiebranche steht vor tiefgreifenden Veränderungen im Zuge der digitalen Transformation. Diesen Herausforderungen müssen sich nicht nur die großen Energiekonzerne stellen, sondern auch kleinere, regionale Versorger. Dabei sind die Ansprüche der Stromkunden von heute überall die gleichen – egal ob großes Unternehmen oder kleiner Anbieter. Energieversorger können hier von der Expertise spezialisierter Kundenservice-Dienstleister profitieren.

Im dynamischen Endkundenmarkt der Energiebranche spielen sinkende Margen und die stets präsente Konkurrenz eine treibende Rolle. Gegenwärtig nutzen laut dem aktuellen Monitoringbericht der Bundesnetzagentur 31 Prozent der deutschen Haushalte einen Energiedienstleister, der nicht zu den regionalen Grundversorgern gehört. Tendenz steigend. Starke Discounter-Marken wie Stromio und Eprimo locken seit 2009 beziehungsweise 2007 am Strommarkt mit günstigen Preisen und attraktiven Wechselboni. Relativ neu sind seit zwei Jahren die Angebote von Lidl und Aldi, die im Zusammenschluss mit Eon oder auch 123energie den Markt bereichern. Vergleichsportale sind aufgrund ihres hohen Werbebudgets für die Energieabnehmer überall gegenwärtig. Denkbar einfach und bequem für den Verbraucher kann ein Wechsel schnell auf den Webseiten vollzogen werden. Die Online-Vergleichsportale bieten dabei eine gute Übersicht mit lukrativen Rabatten für individuell zugeschnittene Kundenbedürfnisse. Zudem unterstützen die gewählten Energiedienstleister als zusätzlichen Service gleich bei der Kündigung des alten Anbieters. Die Zahlen spiegeln das Potenzial wider: 2017 gab es rund 4,7 Millionen Lieferantenwechsel unter allen Verbrauchergruppen. Nach einer Umfrage des Bundesverbandes der Energie- und Wasserwirtschaft zum Wechselverhalten der Haushalte auf dem Strommarkt in Deutschland (Stand: 2019), betrug die kumulierte Wechselquote der Haushalte auf dem deutschen Strommarkt im Oktober 2018 rund 43,8 Prozent. Dieses Ergebnis zeigt, dass Taten gefragt sind. Dabei stehen regionale Anbieter bzw. Stadtwerke vor der

Thematik der Digitalisierung von Prozessen. Die großen Discounter müssen hingegen dafür sorgen, ihre Menge an Kunden zu halten. Beide Gruppen haben eine Herausforderung gemeinsam: die kontinuierliche Verbesserung des Serviceniveaus zur Stärkung der Kundenbindung.

Wie den steigenden Erwartungen entsprechen?

Die großen Player der Energiebranche stehen vor der Aufgabe, den wachsenden Möglichkeiten, die an ihren Service gestellt werden, gerecht zu werden. Wie können Energieversorger nun ihre Kundenzahlen stabilisieren bzw. im besten Fall noch weitere hinzugewinnen? Bestandskunden erwarten einen einwandfreien Service, der rund um die Uhr gewährleistet wird.

Ein Partner an der Seite, der die Expertise hat, bei sich ständig ändernden Marktverhältnissen und -bedürfnissen

Gegenwärtig nutzen laut dem aktuellen Monitoringbericht der Bundesnetzagentur 31 Prozent der deutschen Haushalte einen Energiedienstleister, der nicht zu den regionalen Grundversorgern gehört. Tendenz steigend.



flexibel reagieren zu können, gilt als profitabel. Langjährige Erfahrung mit Auftraggebern aus dem Energiesektor hat die Ströer Dialog Group. Erfolgreiche Energieversorger stehen vor den Aufgaben, Prozesse zu optimieren und den Spagat zwischen Automatisierung der Kundenanliegen und persönlicher Ansprache zu bewältigen. Die Ströer Dialog Group bietet 360°-Kundenkontakt-Management, das sich durch starke Mobilität und exzellente Servicequalität auf allen Kontaktkanälen auszeichnet. Wie wichtig diese Faktoren sind, zeigt eine Bitkom-Studie von 2017, in der als Grund für einen Anbieterwechsel der erwartete bessere Kundenservice immerhin bei jedem fünften Wechsler angegeben wurde. Die Ströer Dialog Group schafft mit dem umfassenden kanalübergreifenden Produktportfolio und den hochmodernen Contact Centern höchsten Mehrwert für ihre Klienten und echte Kundenzufriedenheit, sowohl im B2B- als auch im B2C-Vertrieb.

Den größten Anteil an Kundenkontakten haben nach der Studie „Kundenserviceprozesse in der Energiewirtschaft“ der Energieforen Leipzig GmbH in Kooperation mit Insiders Technologies GmbH die An- und Abmeldeprozesse. Die befragten Energiedienstleister gaben an, dass etwa drei Viertel der Serviceanfragen in den Sektor An- und Abmeldehandlungen sowie Abrechnungs- und Bezahlverfahren fielen. Das Outsourcing dieser Prozesse macht an dieser Stelle Sinn. Die Ströer Dialog Group kann in dem Kontext auf ihr weitreichendes Portfolio aus Inbound und Outbound Service bzw. Sales, Tarifberatung, Backoffice-

Kundenbetreuung und Schriftbearbeitung verweisen. Das Angebot der Abdeckung aller relevanten Servicezeiten ist dabei selbstverständlich.

Zukunftsfähige Energiedienstleister

Die Entwicklungen, Konzentrationsprozesse und das Gesundheitschumpfen des Marktes sind Auswirkungen, die für alle Energieversorger allgegenwärtig sind. Für die Wettbewerbsfähigkeit gilt neben der Ausrichtung auf die digitale Zukunft die Konzentration auf den Customer Service als essenziell. Die Digitalisierung ist aktuell bei den regionalen Energieanbietern noch nicht der Treiber des Geschäfts. Dass daran kein Weg vorbeiführt, ist nicht neu. Aktuell ziehen Kunden noch den telefonischen Kontakt für die Klärung ihrer Anliegen vor und tendenziell wird in dieser Richtung weiter mit der Zunahme der Nutzung von digitalen Tools gerechnet. Das Potenzial, das die digitale Transformation für regionale Energiedienstleister in Deutschland bereithält, erwacht langsam mit seiner Vielfalt an Möglichkeiten. Das zeigt eine Untersuchung des Beratungsunternehmens Oliver Wyman mit der Studie „Digital Energy Retail Index“. Hierzu wurden deutsche und britische Energieversorger hinsichtlich ihres Digitalisierungsstandes untersucht – nicht überraschend mit dem Ergebnis, dass in beiden Ländern in diesem Kontext noch viel Luft nach oben ist. Auch wenn das Telefon bisher noch als beliebtestes Kommunikationsmittel gilt, gehört die Ausrichtung auf digitale Vertriebskanäle zur Kernaufgabe aller Anbieter. Zukünftig kann davon ausgegangen werden, dass die Telefonie durch Sprach-



→ dialogsysteme und Kommunikationskanäle wie Web- bzw. Live-Chat, Messenger-Dienste oder Chatbots Ergänzung findet. Größere Verantwortung erhalten Kunden hingegen durch die angebotenen Selfservice-Portale, die verschiedene Energiedienstleister bereits zur Verfügung stellen.

Outsourcing als Lösung

Der stärkere Fokus auf den Customer Service beziehungsweise die Orientierung am Kunden ist die Grundlage für langfristige Kundenbindung. Ständige Bereitschaft und eine zeitnahe und zufriedenstellende Klärung von Anfragen sind selbstverständlich, bedürfen jedoch einer effizienten Prozessoptimierung und Automatisierung von Verfahren. Verschiedene Kommunikationskanäle setzen voraus, dass der Customer Service einen vollständigen Überblick über die Kundenkontaktpunkte hat, die in einem effektiven CRM (Customer Relationship Management) zusammengefasst sind. Aufgrund des Kostendrucks, den der Ausbau digitaler



*2017 gab es rund 4,7 Millionen
Lieferantenwechsel unter allen
Verbrauchergruppen.*

Systeme mit sich bringt, gewinnt das Thema Outsourcing für viele Unternehmen an strategischer Bedeutung. Flexible Reaktionen und Lösungen sind im Wettbewerb gefragt, die erst umfangreich und kostenintensiv Inhouse aufgebaut werden müssten.

Die Ströer Dialog Group hat am deutschen Markt den Vorteil der starken Positionierung als Dialogmarketingspezialist und der Verknüpfung mit dem Medienhaus Ströer. Durch den Anspruch „Best quality made in Germany“ wird ein Customer Service weg vom Massenservice hin zu mehr Qualität geboten. Das erreicht die Ströer Dialog Group durch zukunftsfähige technologische Komplettlösungen, ein flächendeckendes Contact Center-Netzwerk und zertifiziertes Qualitätsmanagement. Durch die weitgreifende Praxis des Unternehmens mit der Energiebranche und im Outsourcing gibt es an dieser Stelle attraktive Synergieeffekte. Die erfolgreiche Zusammenarbeit mit einem bedeutenden Konzern der Energie- und Versorgungsbranche ist hierfür ein gutes Beispiel aus der Praxis. Die Ströer Dialog Group setzte die Leadqualifizierung, die Außendienstkoordination sowie die Steuerung des vertrieblichen Innendienstes für das Unternehmen um. Die Übererfüllung des geplanten Verkaufserlebnisses und die deutliche Erhöhung der Kundenzufriedenheit sind nur einige Ergebnisse der wirkungsvollen Umsetzung, die unter www.stroer-dialog.de/case-study-energiewirtschaft.html nachzulesen sind.

Neben der Bereitstellung von innovativen technischen Lösungen liegen weitere Benefits durch die Zusammenarbeit mit der Ströer Dialog Group in der Konzentration auf den Customer Service mit flexiblen, zeitnahen Reaktionen und modernen CRM-Lösungen. Durch professionelles Projektmanagement und eine reaktionsschnelle, klar definierte Projektorganisation ist es dem Unternehmen möglich, bei gleichzeitig hoher Flexibilität und Qualität, die vereinbarten Ziele mit dem Auftraggeber schnellstmöglich zu erreichen und langfristig sicherzustellen. Ein weiterer Fokus gilt dem Qualitätsmanagement, denn durch immer differenziertere



LEISTUNGEN IM DETAIL



Pre Sales Services

Leadgenerierung & Opt-In

Door-to-Door

Care2Sale (Inbound Sales)

Outbound Sales

Back Office Services

Bestellhotline

Inbound Services

Customer Prevention & Retention

Win Back

After Sales Services

→ und zugleich komplexere Prozesse im Kundenservice steigen auch die Anforderungen an die Qualifikation der Kundenbetreuer. Dieser Entwicklung trägt Ströer Dialog Group durch speziell entwickelte Ausbildungs-, Weiterbildungs- und Qualitätssicherungskonzepte sowie gut ausgebildete Trainer Rechnung. Gemeinsam mit innovativen Konzepten schafft dies die Grundlage für den hohen Qualitätsstandard der Ströer Dialog Group. Das Qualitätsmanagement genießt höchste Priorität und ist dementsprechend gemäß DIN EN ISO 9001 zertifiziert. Durch funktionierende Feedback- und Kommunikationsprozesse wird die Qualität in den einzelnen Projekten kontinuierlich verbessert. Insgesamt ergibt sich mit dem effizienten Outsourcing an einen starken und erfahrenen Partner eine nachhaltige Kostensenkung verbunden mit gesteigerten Wettbewerbsvorteilen für den Energieversorger.

Ausrichtung auf die digitale Zukunft

Digitale Kanäle bieten einen klaren Servicevorsprung für das Energiemanagement. KI-Systeme finden gerade im Customer Service zunehmend ihre Anwendung. Effektive Systeme, die Kundengespräche genau tracken, optimieren die Qualität durch Machine Learning. Das funktioniert

Erfolgreiche Energieversorger stehen vor den Aufgaben, Prozesse zu optimieren und den Spagat zwischen Automatisierung der Kundenanliegen und persönlicher Ansprache zu bewältigen.

○

Durch immer differenziertere und zugleich komplexere Prozesse im Kundenservice steigen auch die Anforderungen an die Qualifikation der Kundenbetreuer.

ähnlich einem Mitarbeitertraining, bei dem Gespräche aufgezeichnet und nach bestimmten Vorgaben und Stichwörtern digital analysiert werden. Im individuellen Feedback erhalten die Agenten eine Auswertung und Tipps für die verbesserte Kommunikation. Von den Tools werden eine verbesserte Kundenzufriedenheit und gesteigerter Erfolg für die Mitarbeiter erwartet. Ausbaufähig kann zukünftig der Punkt sein, dass die Annahme der Kundenanliegen digital erfolgt, diese jedoch am Ende manuell meist durch Servicemitarbeiter bearbeitet werden. Die Optimierung der Prozesse durch Nutzung digitaler Tools wie Chatbots oder Portale würde die Wettbewerbsfähigkeit für Anbieter im stark regulierten Energiemarkt erhöhen. Zukünftig sollte auch bedacht werden, wie komplexe Datenströme und Kundeninformationen, etwa durch Smart Metering, gehandhabt werden. Ein weiteres Thema, das die Energiebranche beschäftigt, sind das verschlechterte Zahlungsverhalten der Kunden und die Zunahme von Inkassoprozessen. Auch hier ist das Outsourcing des Forderungsmanagements auf einen versierten Dienstleister sinnvoll.

Marktpositionierung durch Kundenzentrierung und Digitalisierung

Die Ausrichtung der Energiebranche auf Digitalisierung, Standardisierung und Automatisierung spielt eine immer größere Rolle für die Positionierung am Markt. Dazu kommen die Herausforderungen, die der Klimawandel und die damit verbundenen Änderungen mit sich bringen.

Die größte Challenge wird zukünftig sein, flexibel zu reagieren und verschiedene Kommunikationskanäle miteinander zu koppeln. Für die Erhöhung des Marktanteils und die langfristige Bindung von Energieverbrauchern ist die Fokussierung auf Kundenservice und -orientierung unter Nutzung digitaler Systeme essenziell. Für das Outsourcing des kompletten Vertriebsprozesses auf der Grundlage vollvariabler Modelle, die individuell auf den Kunden zugeschnitten sind, bietet die Ströer Dialog Group die optimale Lösung.

🌐 INFO: www.stroeer-dialog.de

AUTOR: RED.