



CASE STUDY

ENERGIEWIRTSCHAFT B2C



EVU
Expertise



1st und 2nd
Level Support



Klärfall-
bearbeitung



Up- &
Cross-Sell

DIE HERAUSFORDERUNG

HOHES VOLUMEN IM ENERGIESEKTOR

Zwischen Stromtarifwechsel, Ökostrom und Energiewende - der Kundschaft unseres Auftraggebers, einem der größten regionalen Energieanbieter Deutschlands, stehen verschiedene Lösungen rund um die Energieversorgung zur Verfügung. Aus Kapazitäts- und Kostengründen entschied sich unser Kunde, den telefonischen Kundenservice an Ströer X auszulagern. Zum Projektstart 2018 übernahmen wir mit unserer Contact Center Marke Avedo zunächst die Betreuung der Neukunden-Hotline und anschließend den 1st Level Support. Im weiteren Verlauf wurden wir zusätzlich mit der Bearbeitung von Klärfällen im 2nd Level Support beauftragt.

QUALITATIVE ANFORDERUNGEN AN DIE KUNDENBERATUNG

Neben kaufmännischem Know-How und technischen Software-Kenntnissen benötigen die Kundenberater zwingend inhaltliche Qualifikationen für die Arbeit in der Energiebranche. Diese umfasst u.a. die routinierte Anwendung verschiedener Systeme, wie z.B. SAP-IS-U, die genaue Einhaltung unterschiedlicher Prozesse, sichere Kommunikation im Sales-to-Service sowie die aktive Kundenansprache im Verkauf.

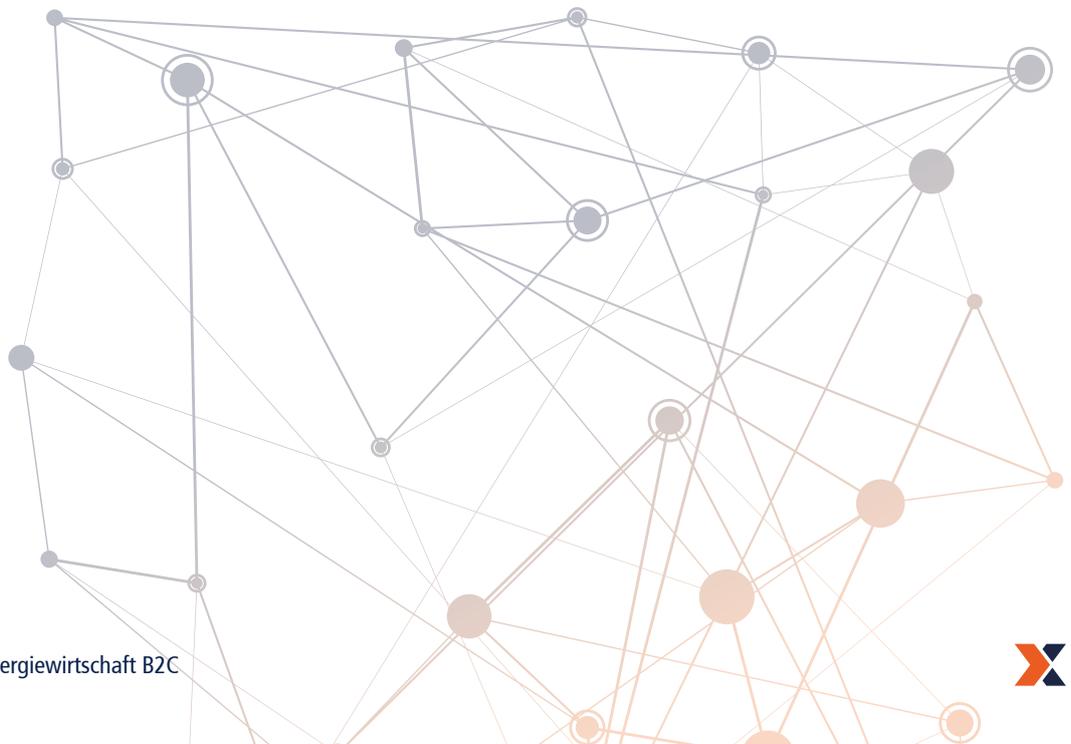


SERVICE & SKILLS

MIT FOLGENDEN LEISTUNGEN WURDE STRÖER X DEN HERAUSFORDERUNGEN GERECHT:

Da unser Auftraggeber über eine Millionen Kunden bedient und daher mit einer enormen Menge an Kundenkontakten konfrontiert ist, rekrutierten wir gemäß Ramp-Up Plan umgehend geeignete salesorientierte Fachkräfte. Die kaufmännischen Qualifikationen sicherten wir bereits im Recruitingprozess durch eine sorgfältige Bewerberauswahl und zusätzliche Einstellungstests, z.B. Prüfung der SAP-Kenntnisse oder Zuhören am Telefon etc.

Durch die Auswahl der passenden Kundenberater mit entsprechenden Vorkenntnissen konnten wir den 1st Level Support zeitnah nach Projektstart abdecken. Gleichzeitig fokussierten sich unsere Mitarbeiter auf das Up- und Cross-Selling der vielfältigen Energieprodukte, wie zum Beispiel nachhaltigen Öko- und Klimaschutzoptionen und erneuerbaren Energien. Unseren salesaffinen Agents gelang es außerdem in kurzer Zeit, die Generierung von Opt-ins zu steigern.



UNSER KONZEPT

01

Zum Projektbeginn 2018 übernahm Ströer X mit ihrer Marke Avedo die Neukundenhotline und damit die Vertragsvermittlung des Energieversorgers. Hierbei wurde die Erlaubnis zur Kontaktaufnahme für Werbeanregungen per Mail oder Telefon eingeholt. Zusätzlich übernahmen wir im selben Jahr neben der reinen Servicetelefonie die Klärung von Vertragsfragen. Während der Pandemie lag die Konzentration vor allem auf der erfolgreichen Produktvermarktung. Nach gelungenem Anlauf der Telefonie, übernahmen wir noch die erweiterte Klärfallbearbeitung.

02

Neben einem eigens für die EVU-Branche angepassten Rekrutierungskonzept, entwickelten wir einen 4-wöchigen Schulungsplan für neue Mitarbeiter, um die Kundenberatung vom reinen Service zum Produkt-Selling hinzuentwickeln. Der Aufbau des Trainings war so konzipiert, dass wir nach der Vermittlung und Festigung des EVU-Wissens die entsprechenden Systeme in der Tiefe schulten. Anschließend verknüpften wir beide Blöcke in Praxisteilen und schufen so eine konsistente Wissensbasis mit Anwendungsbezug. Das Training lief mit eigenen Fachtrainern vor Ort so erfolgreich, dass selbst Mitarbeitende des Auftraggebers bei unseren Schulungen zu den Systemen und Prozessen teilnahmen.

Durch individuelle Nachschulungen, digitale Unterstützung und kurzfristiger Planung konnten wir Prozessänderungen des Auftraggebers in kürzester Zeit vermitteln und Fehler in der Bearbeitung vermeiden. Beispielsweise reagierten wir nach einem Lieferantenwechsel mit umgehenden Briefings, Abfragen im Team und mit der Aktualisierung unserer Wissensdatenbank.

UNSER KONZEPT

03

Ströer X stellte zu diesem Auftrag außerdem ein eigenes Qualitätsmanagement im Backoffice. Dieses umfasste u.a. das Monitoring an eigenen Dashboards, die Maßnahmenableitung aus einer Bewertungsmatrix und teameigene Fachansprechpartner für die Kundenberater auf der Fläche.

04

Zur effektiven und aktivierenden Kundenansprache erarbeiteten wir strukturierte Gesprächsleitfäden und eine Vorteil-Nutzen-Argumentation mit unserem Auftraggeber. Im Sinne der stetigen Prozessoptimierung gaben unsere Fachkräfte proaktive Anpassungs- und Handlungsempfehlungen, die sie nach dem Monitoring aus einer eigenen KPI-Bewertungsmatrix ableiteten. Die Auswertung ergab, dass alle gesetzten Ziele des Auftrags erfüllt werden konnten.

IHRE VORTEILE MIT STRÖER X



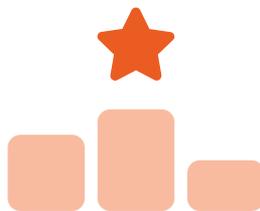
Einhaltung der KPIs
auch in volumenstarken Zeiten



Konstante Qualitätswerte bei über 90%



Senkung der Kündigungsquote
durch passende Kundenansprache



**Auszeichnung des Auftraggebers als Spitzenreiter
im Kundenservice**
Top Benchmark-Platzierungen im Bereich Kundenzufriedenheit

ÜBER UNS

Ströer X ist der perfekte Partner an Ihrer Seite, um neue Kundenkontakte zu knüpfen und Ihre bestehenden Kundenbeziehungen langfristig zu pflegen - unabhängig davon, ob es um die professionelle Beratung Ihrer Kunden geht oder ob Sie konkrete Vertriebsoffensiven umsetzen möchten.

Entlang der kompletten Wertschöpfungskette, von Kaltakquise bis Kundenbetreuung unterstützen wir Sie mit der größten Vielfalt an Kanälen und Medien.

Durch unsere Zugehörigkeit zur Ströer Gruppe bieten wir Ihnen die Stärke eines Großkonzerns, gepaart mit der Agilität und Flexibilität eines mittelständischen Dienstleisters. Nutzen Sie uns als Outsourcing Partner, erreichen Sie Ihre Ziele schneller und verschaffen Sie sich einen wertvollen Marktvorteil zum Wettbewerb.

Profitieren Sie von unserer Power und unserem [X-Faktor!](#)

WAS KÖNNEN WIR FÜR IHR UNTERNEHMEN TUN?

Nehmen Sie jetzt Kontakt auf!



vertrieb@stroeer-x.de



[LinkedIn Ströer X](#)