



Der neue **Customer Success Hub** für Energieversorger



Ihre Expert:innen für den Customer Success Hub



Tabea Brabant
- PwC -
Associate



Markus Kerbs
- PwC -
Senior Manager



Zoran Petrovic
- CONUTI -
Geschäftsführer



Martin Heidenbluth
- CONUTI -
Senior Product Manager

90 %

der Kunden würden **ihren Anbieter** im Falle einer **Preiserhöhung** wahrscheinlich **wechseln**

82 %

der Konsumenten sagen, dass **personalisierte Produkte** und **Services** ein **wichtiger Faktor** sind

80 %

der Kunden halten es für **wahrscheinlich**, innerhalb der nächsten 2 Jahre ihren **Anbieter** zu **wechseln**

75 %

der Kunden erwarten eine **hervorragende digitale Customer Experience**

Deshalb müssen Anbieter umdenken:

Der Kunde von heute ist digital, anspruchsvoll, preissensibel und wechselbereit

Der Markt zeigt einen zunehmenden Wandel im Kundenservice – vom reaktiven Support zum proaktiven Erfolgstreiber

Dringender Handlungsbedarf



- Druck auf Cost-to-Serve
- Disruption im Kundenservice
- Fachkräftemangel

Strategischer Wachstumstreiber



- Neuausrichtung Kundenservice vom *Cost Center* zum *Profitcenter*
- Schaffung von echten Mehrwerten

Paradigmenwechsel



- Wandel im Kundenservice von *reaktivem Customer Service* zu *proaktivem Customer Success*

Die Hebelwirkung im Kundenservice ist klar – doch die Tool-Landschaft muss weiterentwickelt werden, um die notwendigen Innovationen zu ermöglichen & den Paradigmenwechsel in der Kundenbetreuung umzusetzen.

Der Customer Success Hub ist eine zentrale Plattform für maximale Wertschöpfung bei jeder Kontaktchance

KI Agenten für Voice und Chat

Intelligente Kundeninteraktion in natürlicher Sprache als erste Anlaufstelle für Serviceanfragen via Voice & Chat auf Website, Portal und App – inkl. Anliegenenerkennung, Authentifizierung, Routing, automatisierter Fallbearbeitung (z.B. Zählerstand) sowie Outbound-Kampagnen für Vertrieb & Churnprävention.

Omni-Channel Case Management

Orchestrierung und Bündelung der Servicen Anfragen von allen Kanälen. Das Case Management dient als einheitliche Agentenoberfläche für die manuelle und teilautomatisierte (Copilot) Bearbeitung von Cases / Tickets. Darüber hinaus werden hier sämtliche Prozesse automatisiert.



NBO für personalisierte Angebote

Nutzung von Next Best Offer-Engine und Analytics für datenbasiertes Cross- und Upselling, schafft personalisierte Angebote und zielgerichtete und automatisierte Bindungs- & Vertriebskampagnen.

Churn Prevention und Kundenbindung

Proaktive Nutzung von Churn-Analytics und Loyalitätsprogrammen zur Vermeidung von Kundenabwanderung und zur Stärkung der Kundenbindung durch Belohnungssysteme und gezielte Kampagnen.

Optimierung von Kosten, Umsatz und Kundenerfahrung durch den Customer Success Hub

↑70% Automatisierungsquote der Service-Anfragen

Reduktion von Servicekosten (Cost-to-Serve)

- Automatisierung häufiger Anfragen durch Chat- & Voicebots
- Entlastung der Call-Center durch kürzere Wartezeiten & weniger Eskalationen

↑15% Net Promoter Score

Verbesserte Customer Experience

- Nahtlose Omnichannel-Kommunikation
- Einheitliches Serviceerlebnis mit 24/7-Verfügbarkeit und Mehrsprachigkeit

↑40% Cross- & Upselling Conversion Rate

Umsatzsteigerung durch Cross- & Upselling

- Next Best Offer/ Next Best Action-Engine (KI empfiehlt passende Angebote je nach Lebenssituation, Verbrauch & Historie)
- Vertriebsimpulse direkt im Servicekontext

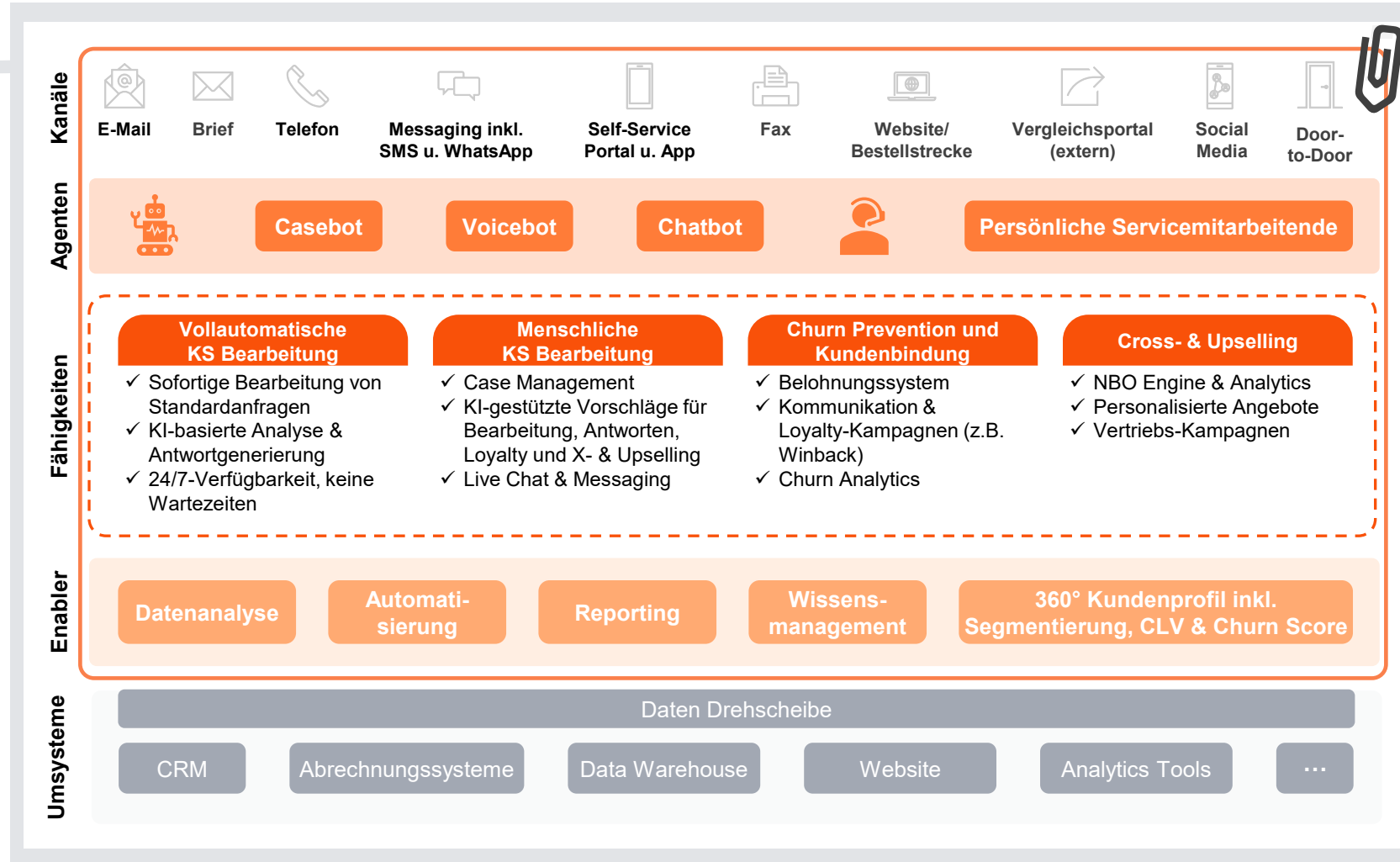
↓20% Churn Rate

Erhöhte Kundenbindung & Churn-Prevention

- Früherkennung von Abwanderungsrisiken durch Analyse von Verhalten
- Gezielte Kundenbindung durch personalisierte Ansprache und Belohnungssysteme



Unser Customer Success Hub für EVUs – eine moderne SaaS Plattform für Kundenservice, Vertrieb und Kundenbindung



Live Demo

- Sprach- und Chat-KI-Agent
- KI E-Mail Automatisierung mit NBO

Ausgehend vom Proof-of-Concept erfolgt die Implementierung

Einsatzbereite Komponenten des Customer Success Hub werden schrittweise in die Bestandarchitektur integriert



Wir machen Customer Success Hub
erlebbar für Sie

Phase 0

Zielbild &
Definition Use Cases



Wir evaluieren Ihre Anforderungen und
definieren die Zielarchitektur

Phase 2

Zielarchitektur &
Implementierungsplanung



Wir integrieren die vorgefertigten
Komponenten in Ihre Architektur

Phase 4

Implementierung der einsatzbereiten Komponenten
(iterativ & Use Case-basiert) → MVP

PoC

0

1

2

3

4

Proof-of-Concept

Chat and Voice Agent (ohne Backend
Integration) basierend auf FAQs und
Website, sowie eine Case
Management Demo basierend auf
einem Auszug Ihren Emails

Phase 1

Bestandsaufnahme
EVU-spezifische
Anforderungen

Phase 3

Backend Integration



Iterativer
Ausbau der
Plattform

5

Phase 5
Betrieb &
kontinuierliche
Verbesserung

Überblick über das Preismodell des Customer Success Hub

Einmalige Investition



Konzeption & Implementierung
Einmalige Bereitstellungsgebühr
für Plattform

Laufende Betriebskosten



Basispreis

Test- und Produktivsystem

Kundenanzahl / pro Monat



Variable Preiskomponenten

Voice-KI Agent

pro Minute / pro Monat

Chat-KI Agent

Chat-Session / pro Monat

Email-KI Agent

pro Bearbeitungsfall

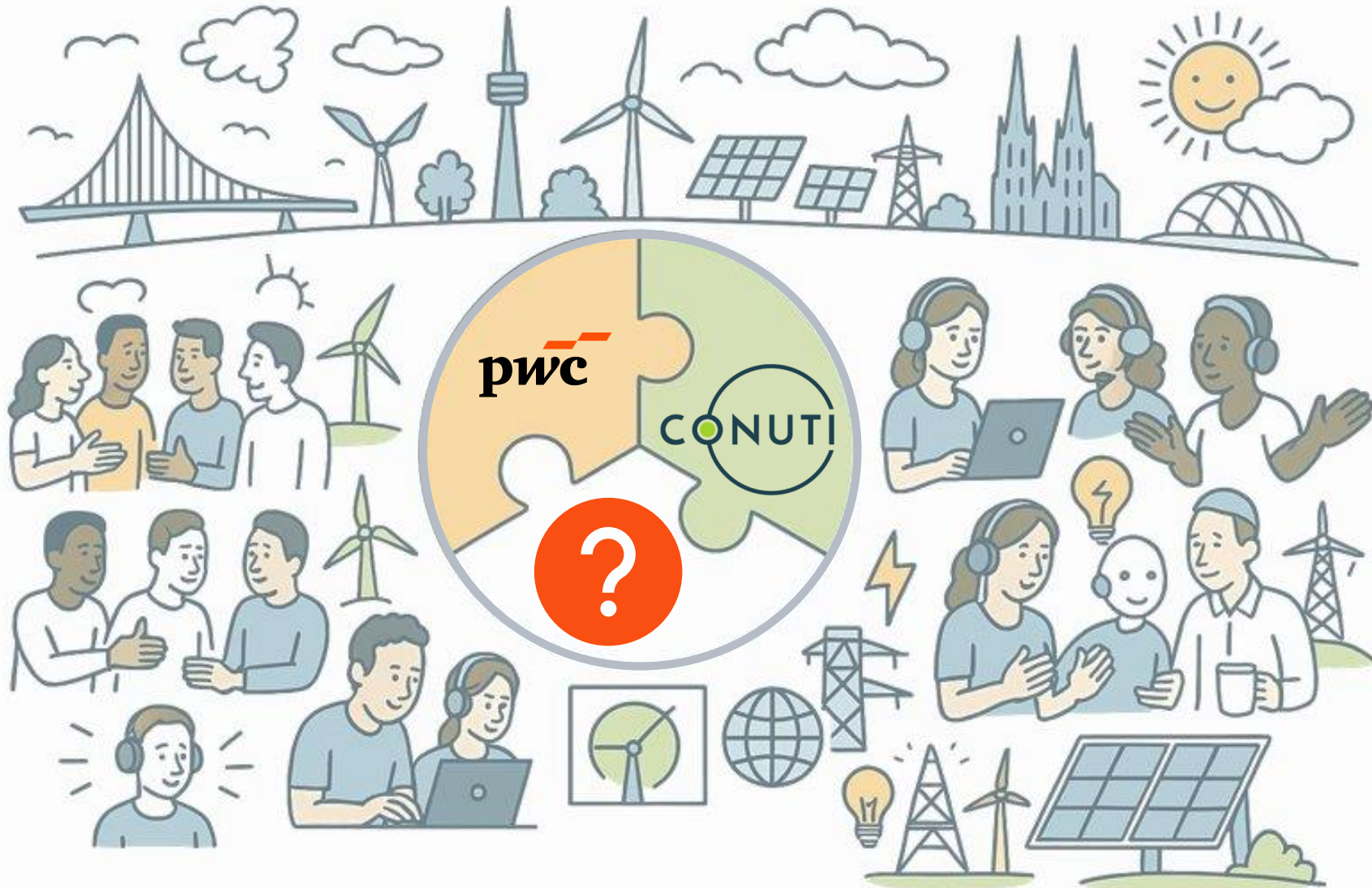


Optionale Bausteine:

- Projektspezifische Anpassungen
- Betrieb auf C5 zertifizierter Umgebung

Für ein individuelles Angebot, sprechen
Sie uns gerne an!

Der Customer Success Hub sucht das dritte Puzzlestück!



Wir freuen uns auf Ihre Fragen!



Sie möchten uns direkt kontaktieren?
Dann einfach den **QR-Code** scannen.

