Downloaded from PwC Blogs on 03.07.2024 11:39

Öffentlicher Sektor - Zukunft gestalten Blog

By PwC Deutschland | 12.12.2023

Es ist höchste Zeit, den Kundenservice als Wachstums- und Innovationsmotor neu zu denken

Durch die intelligente Verknüpfung von Daten, Technologien und Künstlicher Intelligenz ist es möglich, den Kundenservice von Energieversorgern zu revolutionieren.

Downloaded from PwC Blogs on 03.07.2024 11:39

Im Kundenservice von Energieversorgern (EVU) herrscht Überforderung: Corona, Energie(preis)krise, Gas- und Strompreisbremse beanspruchen EVU und Kunden stark. Sich immer wieder ändernde Herausforderungen führen zu einem erhöhten Anfragevolumen im Kundenservice sowie einer Bündelung von Ressourcen für die Umsetzung (regulatorischer) Anforderungen. Dabei sehen sich Agenten häufig mit Routineaufgaben wie Adressänderungen konfrontiert, haben kaum Zeit für die Dokumentation und es fehlt an fachspezifischem Produktwissen. 71% der Mitarbeiter:innen im Kundenservice denken aktuell über eine Kündigung nach.[1]

Die Frage, die sich viele Entscheider:innen stellen: Wie könnten wir echte Entlastung schaffen? Die Antwort lautet: durch die intelligente Verknüpfung von Daten, Technologie, KI sowie durch die Entlastung und das Enablement von Agent:innen.

Viele Kunden-Anfragen können durch die Optimierung der eigenen digitalen Kanäle, wie der Optimierung der Website und Hervorhebung von Customer Self Service-Kanälen, grundsätzlich vermieden werden (Case Deflection). Eine darüber hinausreichende digitale Kanalverschiebung (Digital Channel Shift) – weg vom kostspieligen Telefonkanal hin zu einem Mix aus effizienten digitalen Kanälen – führt zu Kosteneinsparungen und Effizienzsteigerung. Der Aufbau KI-gestützter Servicekanäle, wie Chat- und Voicebots oder auf generativer KI basierende Wissensdatenbanken, sowie deren Plattformintegration ermöglichen Kund:innen, rund um die Uhr eine sinnvolle Lösung zu erhalten. Agent:innen können durch Technologien wie Co-Browsing, automatisierte Zusammenfassungen oder Echtzeitübersetzungen in ihrer täglichen Arbeit entlastet werden (Agent Enablement). Durch die dadurch entstehende Entlastung der Servicemitarbeiter:innen steigt auch deren Zufriedenheit. Die kontinuierliche Datensammlung sowie die Messung der Kundenzufriedenheit und Servicequalität ermöglichen es, die Bedürfnisse und Anliegen der Kund:innen noch besser zu verstehen und auch zu prognostizieren. Mit der richtigen Kombination aus Daten und KI-basierten Lösungen ist es möglich, Kund:innen aufgrund ihres Servicekontakts personalisierte X- und Up-Selling-Angebote zu machen, bspw. aus dem Non-Commodity Segment (Transformation des Kundenservice vom Cost- zum Profit-Center).

In Projekten haben wir gemeinsam mit Energieversorgern nicht nur innerhalb kürzester Zeit nachweisbare Erfolge erzielt und neue Technologien eingeführt, sondern auch vielfach ganzheitliche Kundenservice-Strategien umgesetzt (inkl. Integration/ Migration, Aufbau
von Datenmodellen sowie der Implementierung einer KI Governance). Sprechen
Sie uns an, wenn Sie mehr über die nachhaltige Transformation Ihres Kundenservices erfahren möchten:

Ansprechpartner:
Markus Kerbs

[1]
https://www.salesforce.com/news/stories/71-of-service-agents-have-considered-quitting-in-the-past-six-months/ (Dezember 2023)

Zu weiteren PwC Blogs

Downloaded from PwC Blogs on 03.07.2024 11:39

Keywords

Artificial Intelligence (AI), Coronavirus (COVID-19), Digitalisierung, Energieversorgungsunternehmen, Gaspreis, Strompreis

Contact

Prof. Dr. Rainer Bernnat

Frankfurt am Main

rainer.bernnat@pwc.com