

KUNDENSERVICE NEU GEDACHT

Schaffung einer zukunftsfähigen Strategie für einen qualitativen und kostenoptimierten Kundenservice

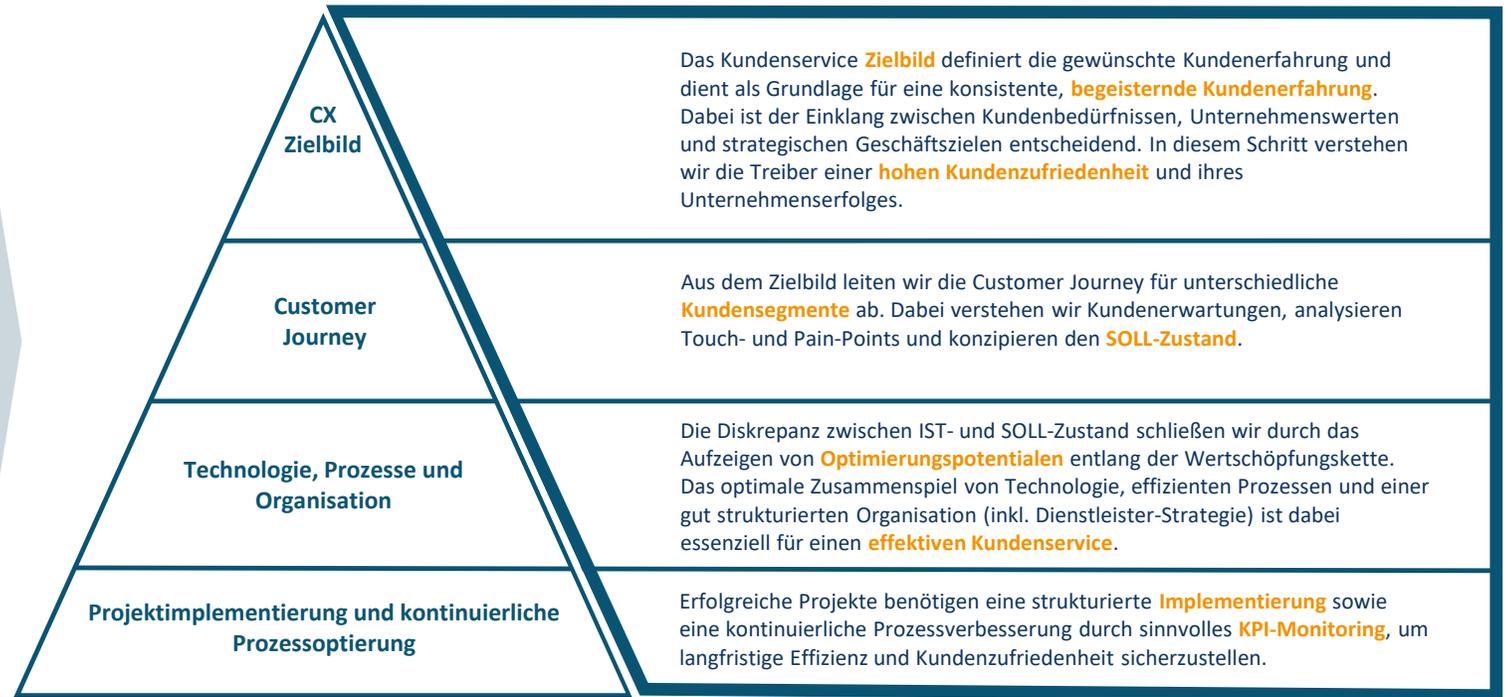
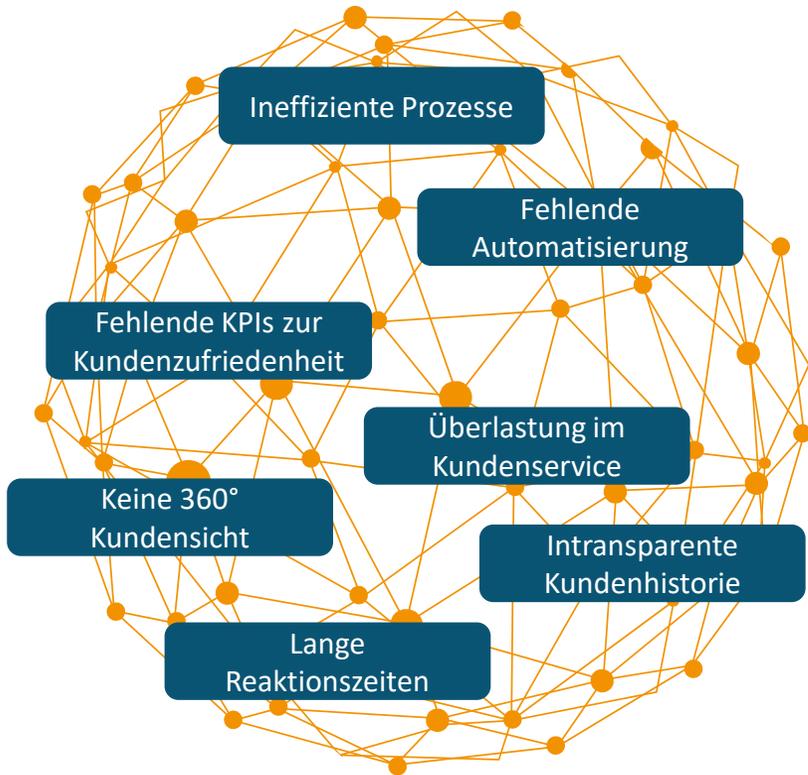


Komplexe Inhalte in praxisnahe strategische Ziele übersetzen

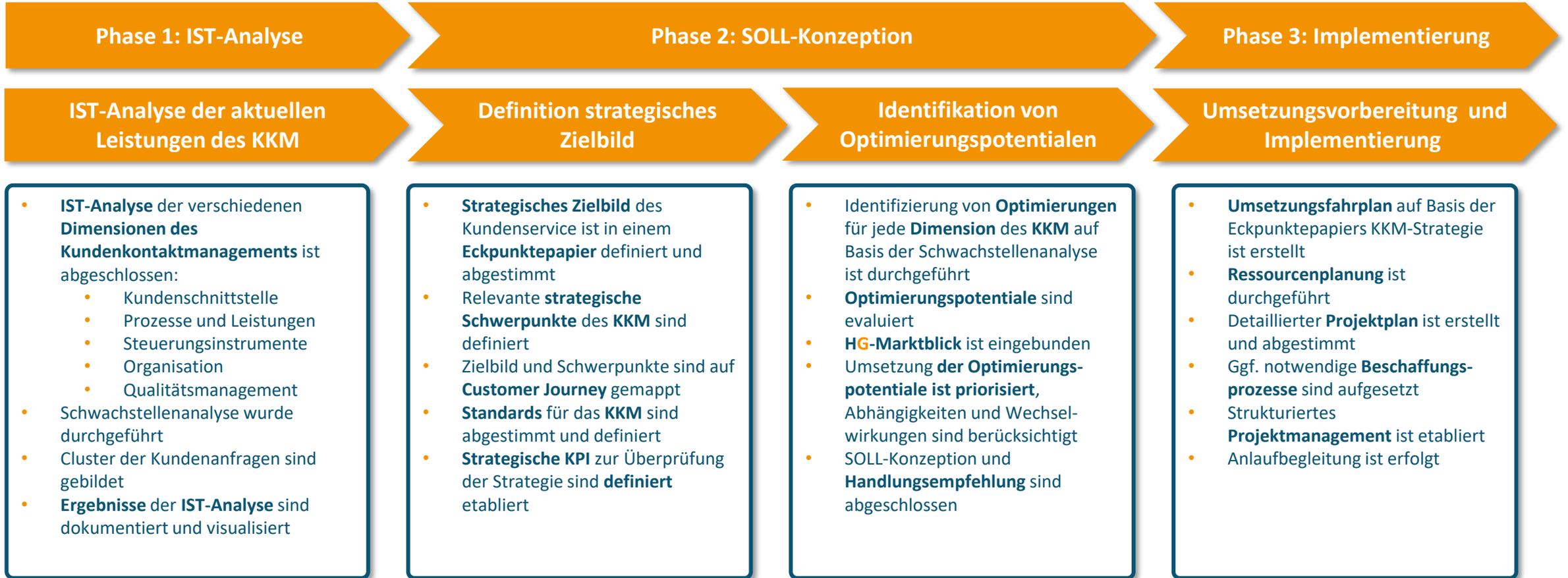


Mit unserem Ansatz identifizieren wir Optimierungspotenziale im Kundenkontaktmanagement, verknüpfen sie systematisch mit geeigneten Lösungsansätzen und entwickeln eine passende Strategie.

Häufige Schmerzpunkte



Unser **HG** -Projektvorgehen



Kommunikation ist die Basis für exzellenten Kundenservice – und der Fokus unserer Workshops

Vorgehen in den Workshops

Vorbereitung der Workshops:

- Einbringung der HG-Kenntnisse
- Aufstellung von spezifischen Thesen, die im Workshop diskutiert werden
- Identifizieren der Kundensegmente

Durchführung der Workshops:

- Diskutieren der Thesen
- Herausarbeiten der Umsetzungsmöglichkeiten
- Ableiten von Priorisierungen/Dringlichkeiten
- Protokollieren der Ergebnisse

Nachbereitung der Workshops:

- Aufbereiten der Ergebnisse
- Ableiten der konkreten Implikationen in Hinsicht auf die Ziele der IST-, Schwachstellen und Anforderungs-Analyse

Workshopteilnehmer

Unternehmensintern werden Gespräche mit folgenden Abteilungen/Stakeholdern geführt:

- Geschäftsführung
- First-Level Support
- Second-Level Support (Fachbereiche z.B. Abrechnung, Messwertmanagement)
- IT-Abteilung

Außerdem sind die Perspektiven folgender externer Stakeholder relevant:

- Outsourcing-Partner / Dienstleister

Ergebnisdokumente

- Eckpunktepapier KKM-Strategie
- Optimierungsmaßnahmen
- Umsetzungsempfehlungen

Ziele der Workshops



Eckpunktepapier KKM-Strategie entwickeln



Notwendige Service Touchpoints definieren



Aktuelle interne und extern Zuständigkeiten klären



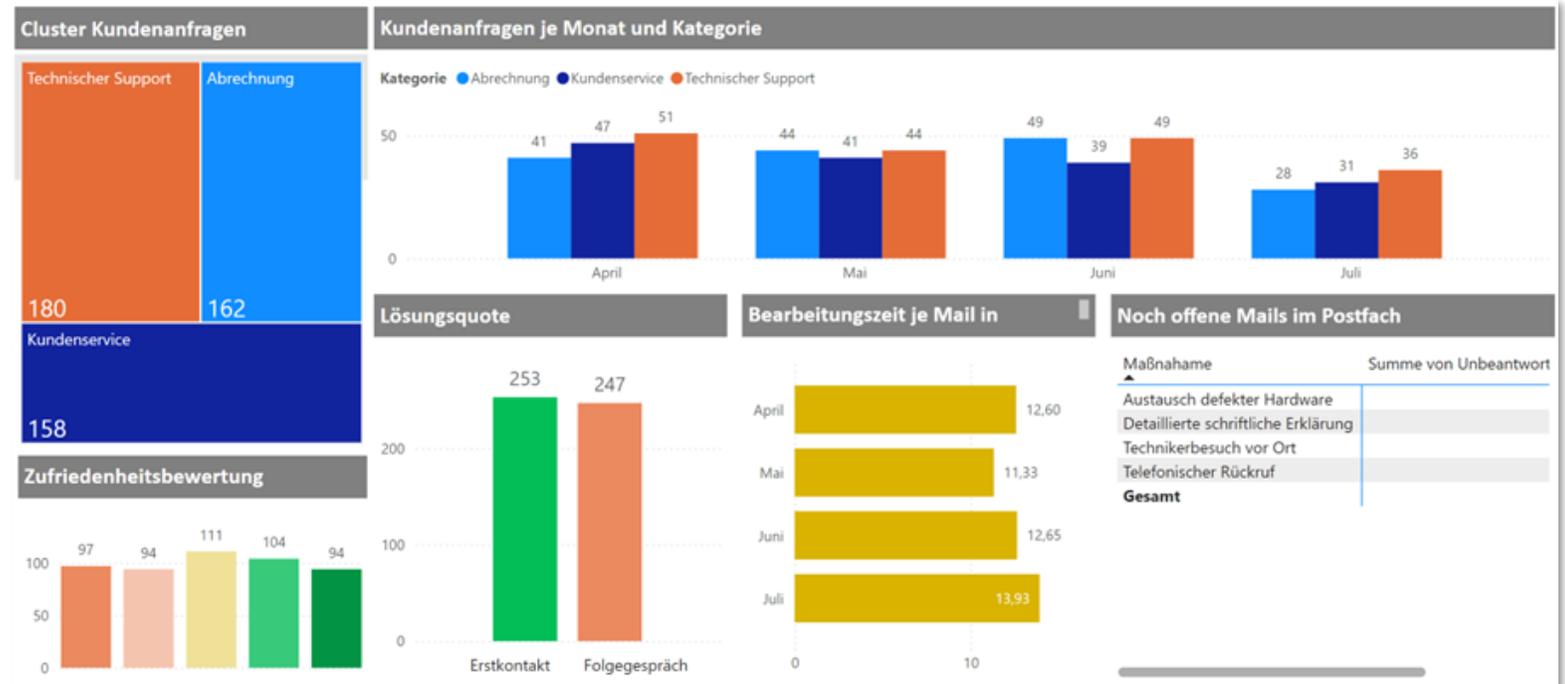
Stärken und Schwächen des aktuellen Kundenservice aufzeigen

Praxisbeispiel: Kundenbeziehungen sichtbar machen – mit intelligenten Dashboards

Grundidee: Gemeinsam verwandeln wir unübersichtliche Daten in greifbare Insights und helfen dabei, Kundenbeziehungen nachhaltig zu stärken.

Visualisierung und Analyse der Kundenkontakte

- Aufnahme der **Eingangskanäle** (z.B. Kundenportal, Mail, Telefon, Brief, ...)
- Erfassung **Kontakte** samt **Grund** und **Dokumentation** im System je Eingangskanal (z.B. CRM, Outlook, Abrechnungssystem, ...)
- Zuordnung Eingangskanal und Dokumentationsort
- Definition **Kontaktcluster** zur Gruppierung (z.B. Stammdatenänderung, Abrechnung, ...)
- Visualisierung mittels Dashboard



Mit einer **ganzheitlichen Digitalisierungsstrategie** die Welle an Kundenanfragen und entstehenden Aufwänden gezielt vermindern



FAQ

Self-Service Lösungen
(Webseite, Portal, usw.)



Chatbot Voicebot

Reduktion
um ca.
10%



Azure KI Vision OpenAI

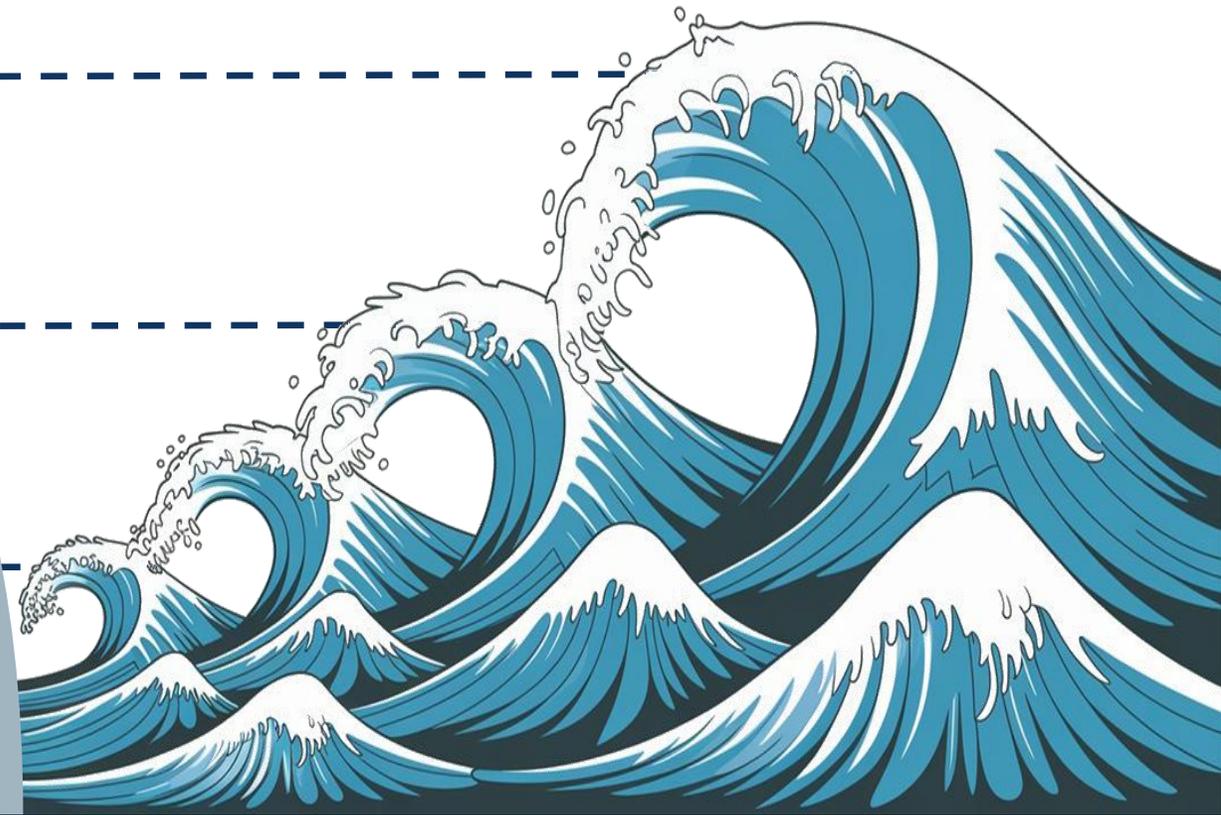
Reduktion
um ca. 25 - 30%

Reduktion
um 15-20%



Interne & externe
Kräfte

zu Bearbeiten
ca. 40-50%



Strategische Orientierung:

Einladung zum kostenlosen Vorgespräch



Viele EVUs erkennen die Herausforderungen, sind sich jedoch unsicher, wo sie mit der Lösung ansetzen sollen.



In einem Remote-Termin verschaffen wir uns einen Überblick über Ihre aktuelle Situation im KKM.



Wir betrachten zentrale Rahmenbedingungen und stecken relevante Handlungsfelder ab.



Anschließend zeigen wir auf, wie ein strukturierter Einstieg in die Optimierung gelingen kann.



Dauer: 1 Stunde



Ein unverbindlicher Termin kann jederzeit individuell vereinbart werden – wir stehen Ihnen gerne zur Verfügung!



[Hier klicken, um ein Vorgespräch zu vereinbaren.](#)



Ihre Ansprechpartner



**Konstantin
Reimann**

Manager

Mobil +49 151 5714 6305
konstantin.reimann@HORIZONTE.group



**Lukas
Isenberg**

Consultant

Mobil +49 160 3451 360
lukas.isenberg@HORIZONTE.group



**Maik
Krusche**

Junior Consultant

Mobil +49 160 9878 6645
maik.krusche@HORIZONTE.group

Wo Sie uns finden



LinkedIn

XING

Schweiz

Luzern

- Consulting (CH)
- Führung & „Change“

HORIZONTE-Group AG

Habsburgerstrasse 22
CH-6003 Luzern

Telefon +41 4151 137 10
Fax +41 4151 137 11
E-Mail info@HORIZONTE.group

Steuer-Nr. CHE-177.578.671
USt-IdNr. CHE-177.578.671 MWST

Sitz der Gesellschaft: CH-6003 Luzern

UID: CHE-177.578.671

Verwaltungsrat:

Peter Busch (Präsident), Jochen Buchloh, Bashkim Malushaj

Zürcher Kantonalbank

IBAN für Zahlungen in CHF: CH27 0483 5243 0393 3100 0

IBAN für Zahlungen in EUR: CH52 0070 0130 0095 3099 1

BIC: ZKBKCHZ80A

HORIZONTE-Group GmbH

Leithestraße 39
D-45886 Gelsenkirchen

Telefon +49 209 957075 66
Fax +49 209 957075 67
E-Mail info-HGD@HORIZONTE.group

Steuer-Nr. 319/5724/6177
USt-IdNr. DE349702170

Sitz der Gesellschaft: 45886 Gelsenkirchen

Amtsgericht Gelsenkirchen, HRB 18132

Geschäftsführung:

Jochen Buchloh, Bashkim Malushaj, Andreas Pöhner

Sparkasse an der Lippe

IBAN: DE62 4415 2370 0000 0748 49

BIC: WELADED1LUN

Deutschland

Gelsenkirchen, Löhne,
Baunatal, Selm

- Consulting (DE)
- Energietechnik
- Zählermontage
- Softwareentwicklung

Kosovo

Prishtina

- Operations
- Services
- Softwareentwicklung

Verwaltungsrat der HORIZONTE-Group



Peter Busch

Senior Partner

Mobil +41 78 79 323 56

Peter.Busch@HORIZONTE.group



Jochen Buchloh

Senior Partner

Mobil +49 160 4149131

Jochen.Buchloh@HORIZONTE.group



Bashkim Malushaj

Senior Partner

Mobil +49 1515 71 463 01

Bashkim.Malushaj@HORIZONTE.group

Folgen Sie uns auch auf
Social Media:



www.HORIZONTE.group

Und abonnieren Sie unseren
quartalsweise erscheinenden
Newsletter.

Vielen Dank!

