Epilots Service Vision.
Unsere Vorstellung vom Kundenservice in der Energiebranche

Benjamin Lipinski
Head of Design

Heute

1. Probleme im Kundenservice heute
2. 4 Prinzipien für Kundenservice von morgen & wie ihr sie mit epilot anwendet
3. Der Weg zum höchsten Service Reifegrad

Try Pitch

epilot

Service

Unterstützt EndKund:innen und Partner bei Anliegen rund um Produkte, Verträge und Prozesse – differenziert nach Commodity (z. B. Strom, Gas, Dyn. Tarife), Non-Commodity (z. B. PV, Wärme) und Netz (z. B. Hausanschluss, EEG, Zähler).

Try Pitch

epilot

Probleme im Kundenservice heute

Try Pitch

epilot

Die großen Probleme im Energie Kundenservice heute

- Hohe Auslastung
- Lange Case Bearbeitungszeit
- Schwankende Qualität
- Erdrückende Last durch Energiewende
- Fachkräftemangel
- Digitalisierungs-Rückstand

Unzufriedene oder Kündigende Kund:innen & MirarbeiterInnen 🤬 😩 😭

Try Pitch

Kundenservice in der Engergiebranche ab heute.

epilot

Energie Service Prinzipien ab 2025

Proaktiv gestalten statt reaktiv verwalten.

1

Kund:innen selbst befähigen statt verwalten

2

Kund:innen mit 360° Blick helfen & beraten

3

Prozesse für Kund:innen & Mitarbeiter:innen optimieren, nicht für ERPs

4

Mitarbeiter:innen mit Vertical AI entlasten & Qualität erhöhen

Try Pitch

epilot

4 Prinzipien für den Kundenservice von morgen

… und ein Gefühl, wie sich das Leben davon anfühlen könnte

Try Pitch

Kundenservice in der Engergiebranche ab heute.

epilot

Energie Service Prinzipien ab 2025

Proaktiv gestalten statt reaktiv verwalten.

1

Kund:innen selbst befähigen statt verwalten

2

Kund:innen mit 360° Blick helfen & beraten

3

Prozesse für Kund:innen & Mitarbeiter:innen optimieren, nicht für ERPs

4

Mitarbeiter:innen mit Vertical AI entlasten & Qualität erhöhen

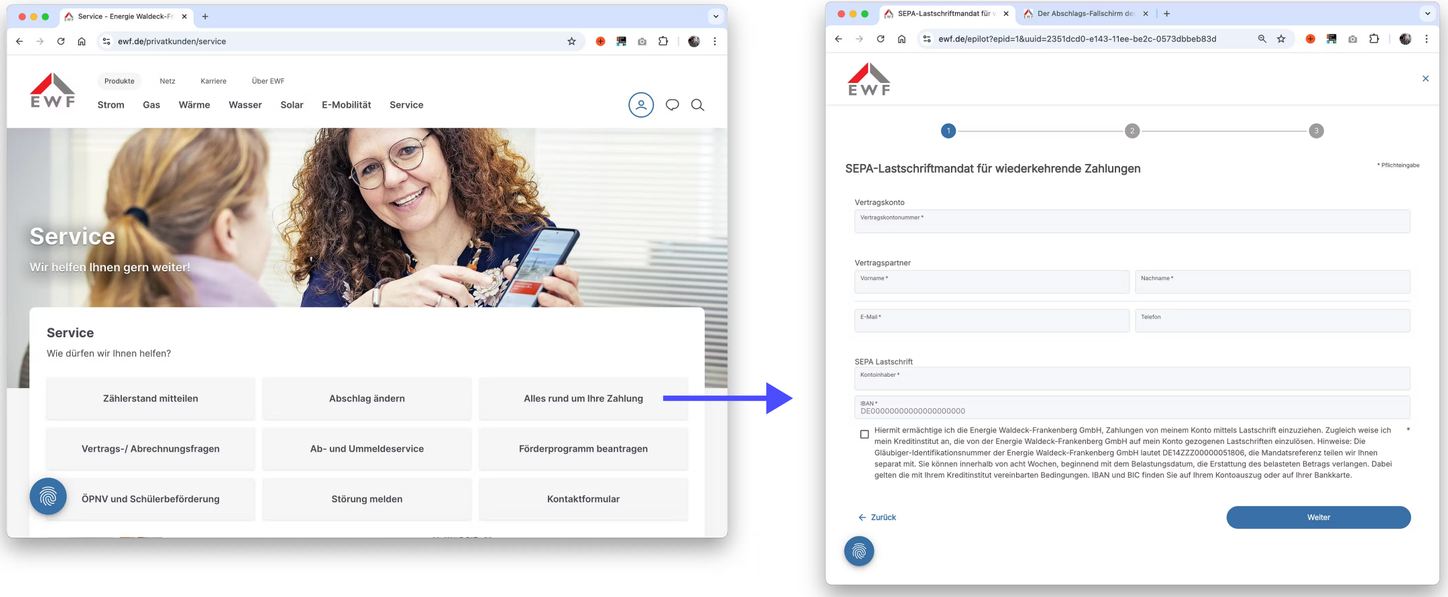
Try Pitch

Kundenservice in der Engergiebranche ab heute.

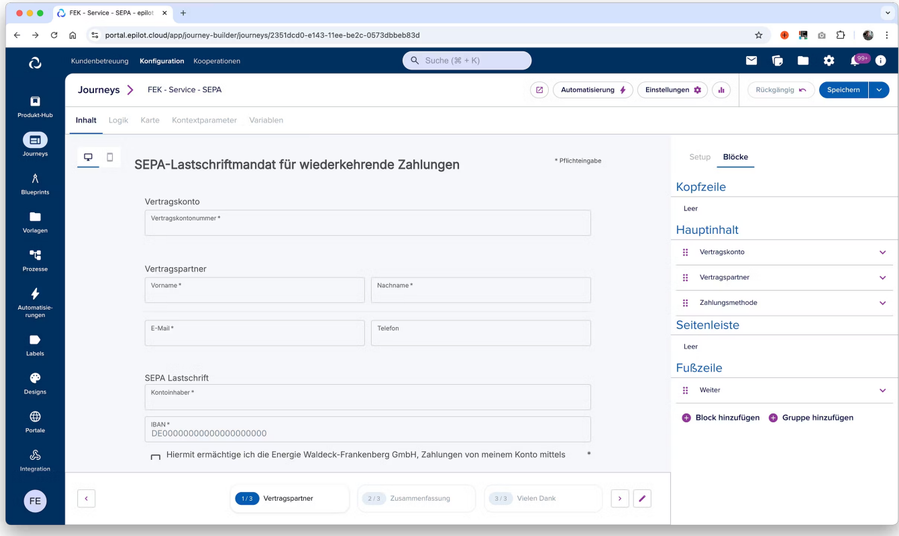
Kund:innen selbst befähigen statt verwalten

Self-Service - überall verfügbar & voll flexibel

Auf der Website für Kunden



Anpassbar für Fachabteilung



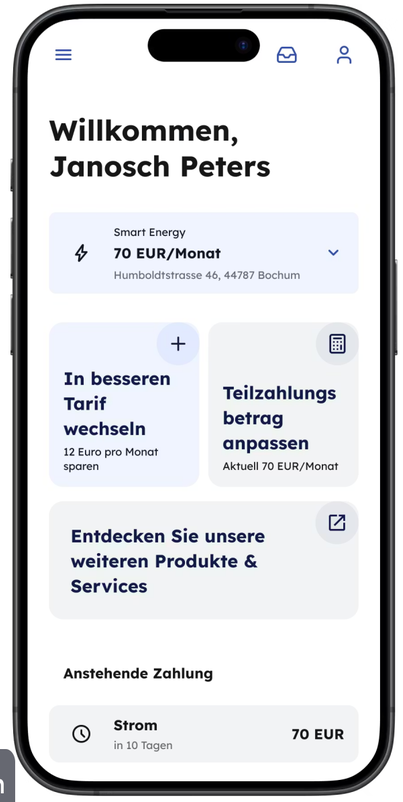
Try Pitch

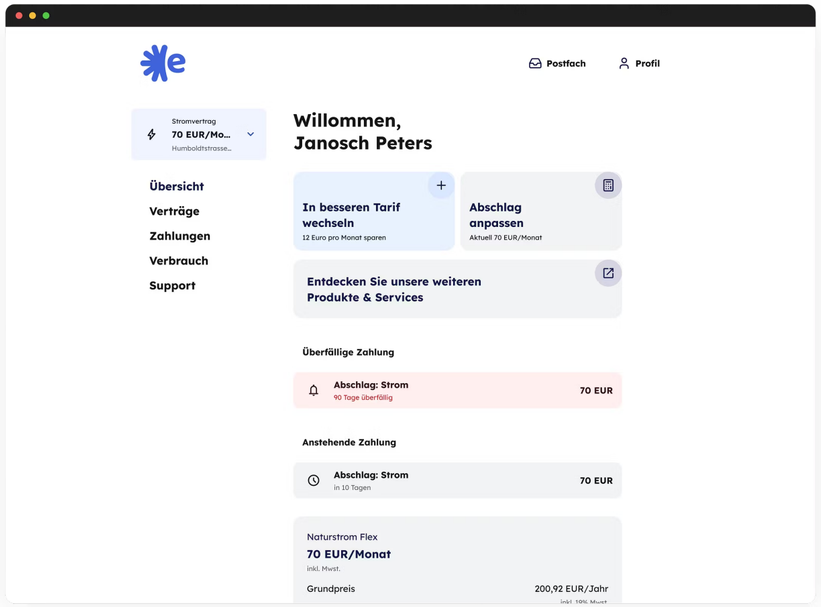
Kundenservice in der Engergiebranche ab heute.

Kund:innen selbst befähigen statt verwalten

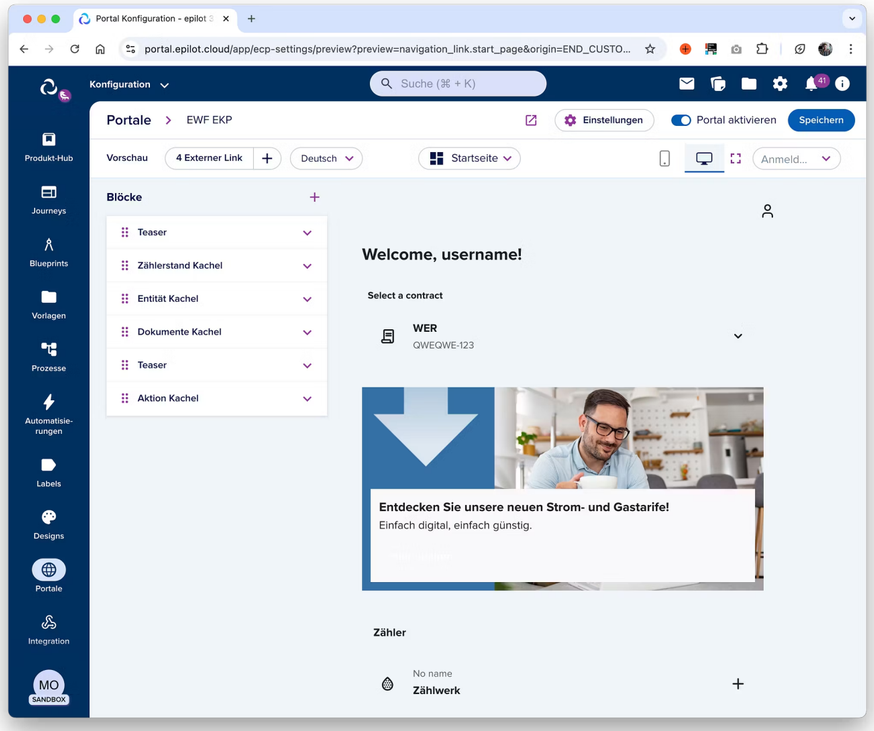
Self-Service - überall verfügbar & voll flexibel

Im Kundenportal (Native App & Web)





Anpassbar für Fachabteilung



Try Pitch

Kundenservice in der Engergiebranche ab heute.

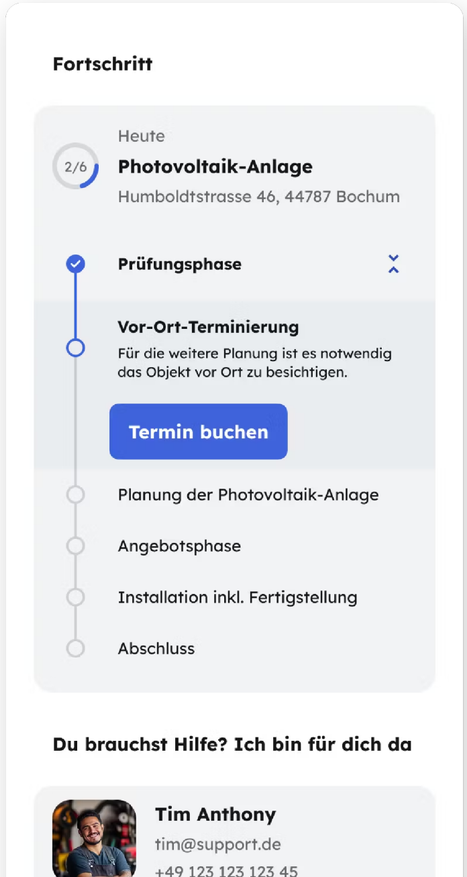
epilot

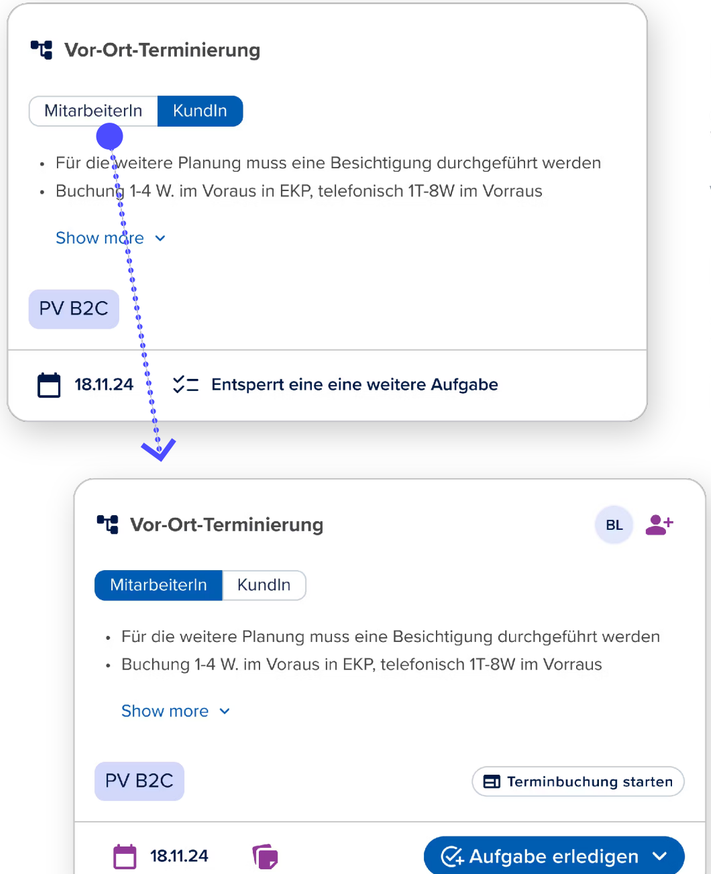
Kund:innen selbst befähigen statt verwalten

Strukturierte Zusammenarbeit mit Kunden bei komplexeren Prozessen

Kundensicht

Zuweisung einzelner Prozesschritte an KundeInnen Im Kundenportal (Native App & Web)





Mitarbeiter:innen Sicht

Volle Steuerungs-möglichkeiten für Service BeratelInnen im Mitarbeiterportal

...und jederzeit übernehmen

Try Pitch

Kundenservice in der Engergiebranche ab heute.

epilot

Energie Service Prinzipien ab 2025

Proaktiv gestalten statt reaktiv verwalten.

1

Kund:innen selbst befähigen statt verwalten

2

Kund:innen mit 360° Blick helfen & beraten

3

Prozesse für Kund:innen & Mitarbeiter:innen optimieren, nicht für ERPs

4

Mitarbeiter:innen mit Vertical AI entlasten & Qualität erhöhen

Try Pitch

Kundenservice in der Engergiebranche ab heute.

epilot

Energie Service Prinzipien ab 2025

Proaktiv gestalten statt reaktiv verwalten.

1

Kund:innen selbst befähigen statt verwalten

2

Kund:innen mit 360° Blick helfen & beraten

3

Prozesse für Kund:innen & Mitarbeiter:innen optimieren, nicht für ERPs

4

Mitarbeiter:innen mit Vertical AI entlasten & Qualität erhöhen

Try Pitch

epilot

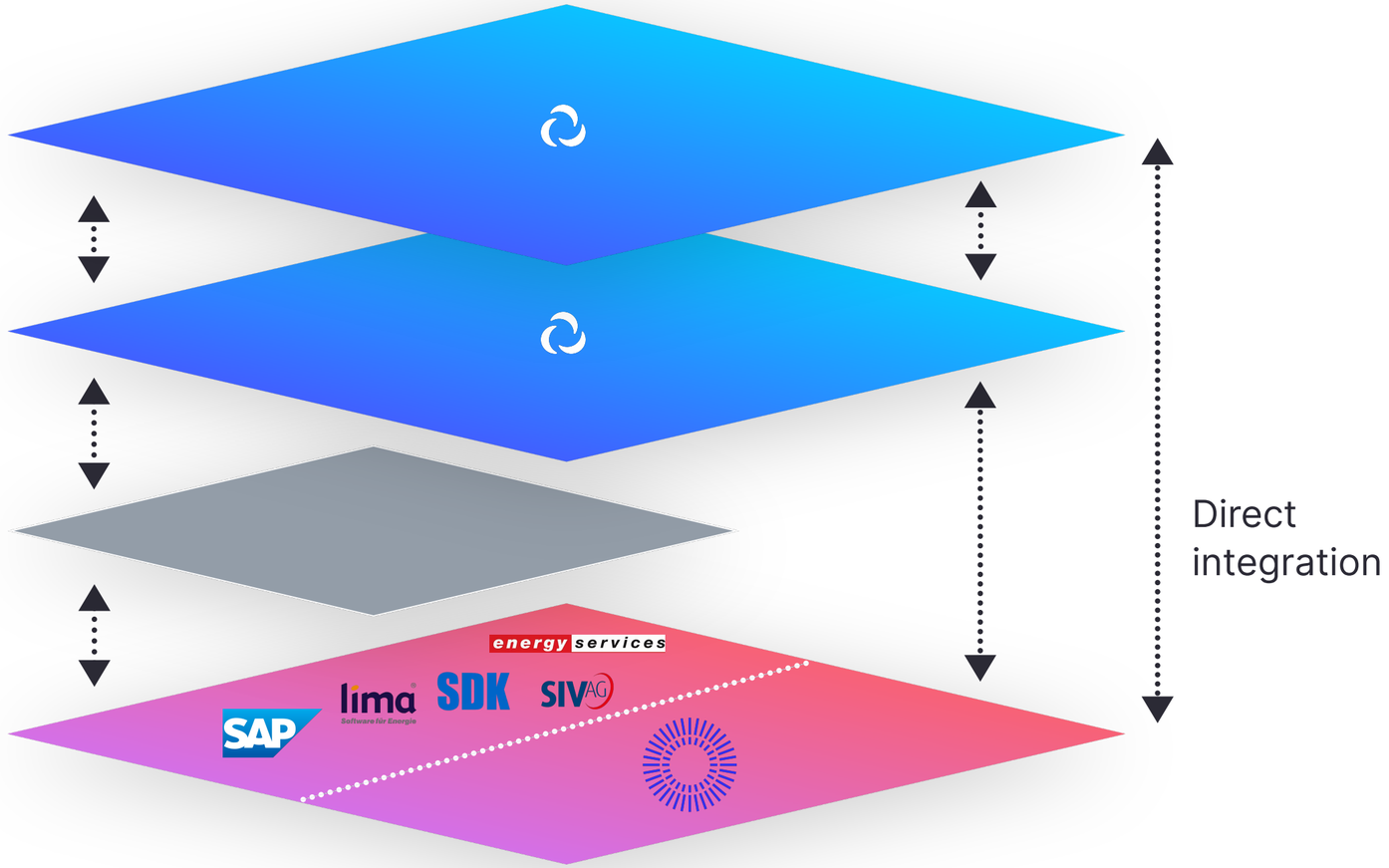
Sinnvoller Datenfluss in epilot und über Systemgrenzen hinweg

Kund:innen Portal
für Self-Service &
Website Journeys

Digitaler Arbeitsplatz für
Service & Vertriebs
Mitarbeiter:innen

Middle Layer
or connector

ERP



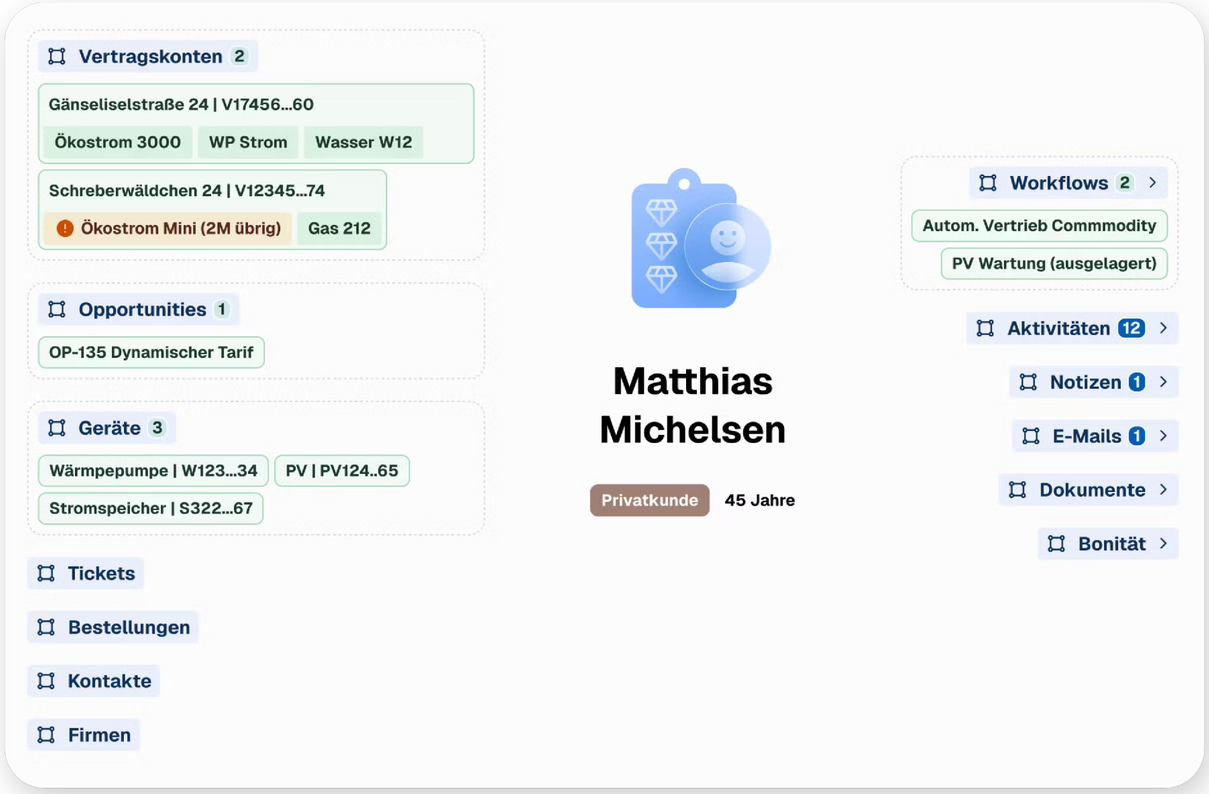
Direct
integration

Try Pitch

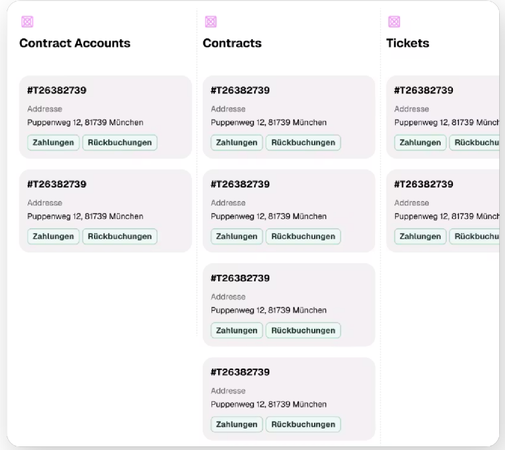
epilot

Kund:innen mit 360° Blick helfen & beraten

Einfachster Zugang zu für die Rolle relevanten Inhalten



360 Grad Ansicht ⟷ Listen Ansicht



1-Klick Zugang zu allen relvanten Inhalten für Service Agents, anpassbar auf Rollen- & Org Kontext

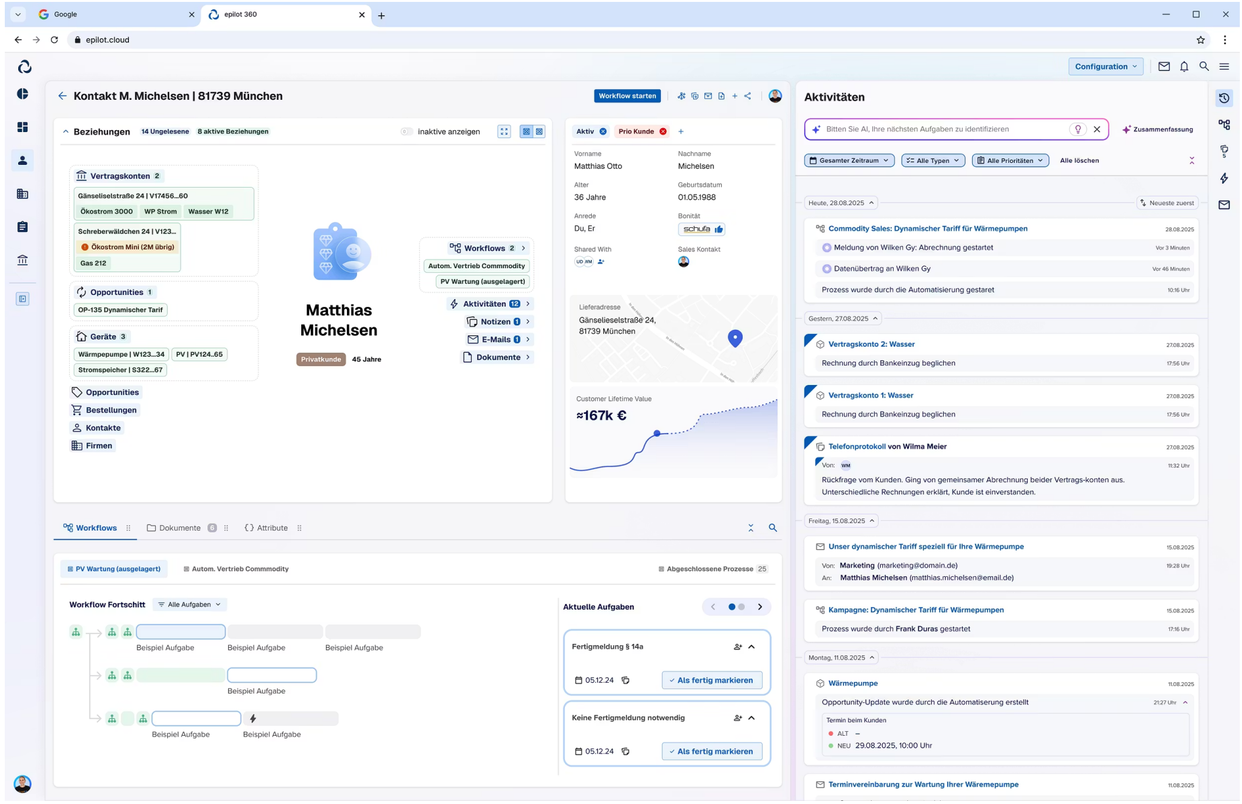
Try Pitch

Kund:innen mit 360° Blick helfen & beraten

Jedes Detail zum Kunden griffbereit haben

360 Grad Blick

Laufende & abgeschlossene Prozesse



Aktivitäten

Try Pitch

Kundenservice in der Engergiebranche ab heute.

epilot

Energie Service Prinzipien ab 2025

Proaktiv gestalten statt reaktiv verwalten.

1

Kund:innen selbst befähigen statt verwalten

2

Kund:innen mit 360° Blick helfen & beraten

3

Prozesse für Kund:innen & Mitarbeiter:innen optimieren, nicht für ERPs

4

Mitarbeiter:innen mit Vertical AI entlasten & Qualität erhöhen

Try Pitch

Kundenservice in der Engergiebranche ab heute.

epilot

Energie Service Prinzipien ab 2025

Proaktiv gestalten statt reaktiv verwalten.

1

Kund:innen selbst befähigen statt verwalten

2

Kund:innen mit 360° Blick helfen & beraten

3

Prozesse für Kund:innen & Mitarbeiter:innen optimieren, nicht für ERPs

4

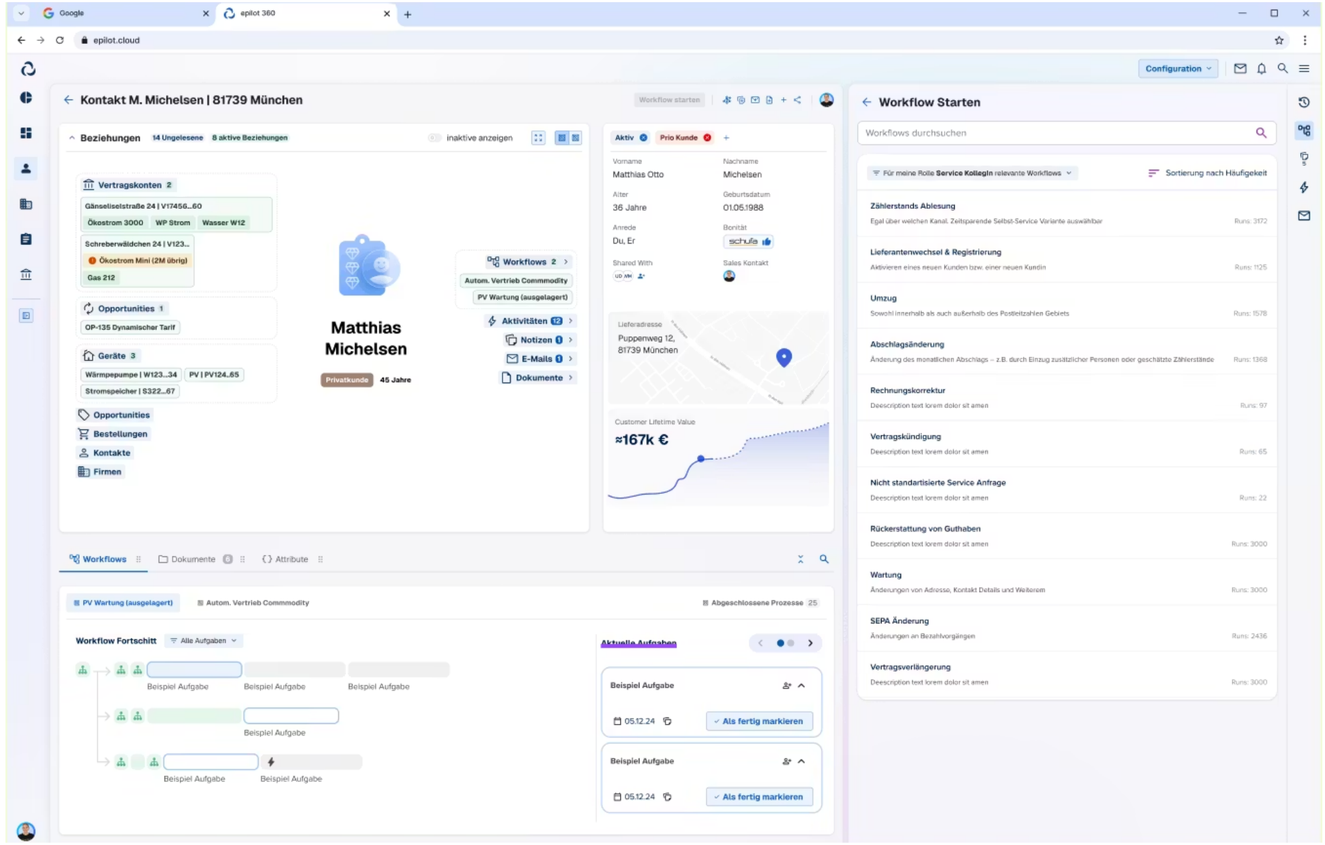
Mitarbeiter:inne mit Vertical AI entlasten & Qualität erhöhen

Try Pitch

Kundenservice in der Engergiebranche ab heute.

epilot

Prozesse für Kund:innen & Mitarbeiter:innen optimieren, nicht für ERPs

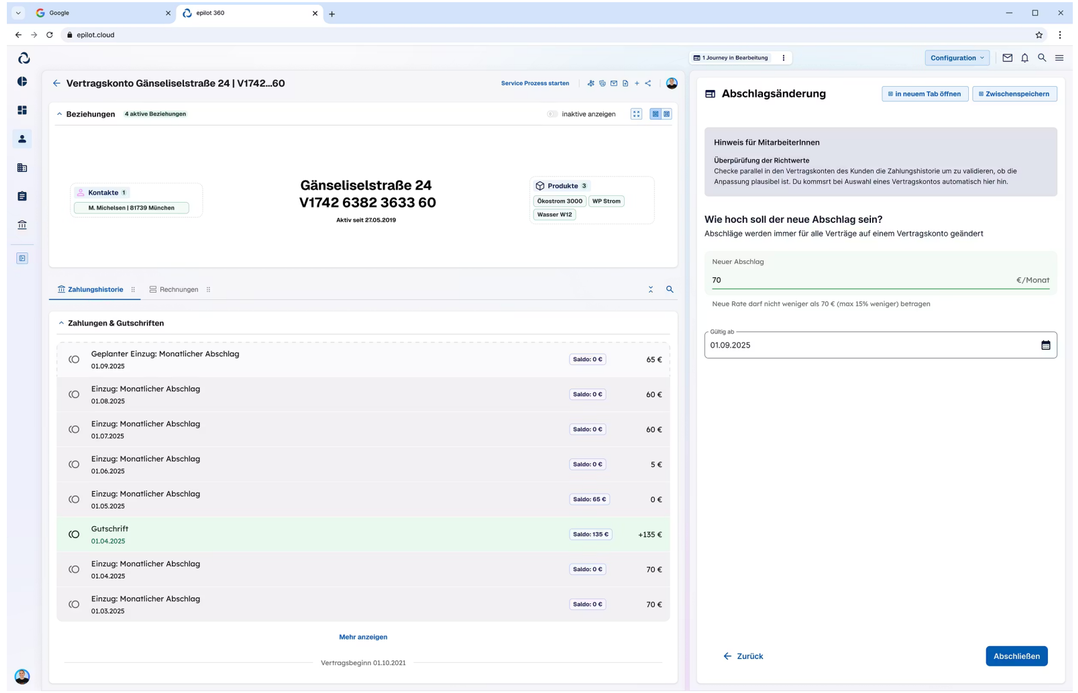


Alle für die Rolle relevanten Workflows mit einem Click verfügbar

Try Pitch

Kundenservice in der Engergiebranche ab heute.

Prozesse für Kund:innen & Mitarbeiter:innen optimieren, nicht für ERPs



MitarbeiterInnen mit Journeys optimal leiten

Immer im richtigen Kontext arbeiten, um gute Entscheidungen zu treffen

Try Pitch

Kundenservice in der Engergiebranche ab heute.

epilot

Der Weg zum höchsten Service Reifegrad

Level 1

Serviceanfragen über die Website generieren & via Ticketsystem mit klaren Prozessen abarbeiten

✅ Strukturiertere Anfragen: weniger zeitaufwendige E-Mails & Telefonate in Servicezentren
✅ Einfache Übertragung von Daten ins ERP

Level 2

Kollaborative, zentrale Inbox zur Verwaltung von Service E-Mails

✅ Effiziente, kollaborative & KI-unterstützte Zuweisung & Verarbeitung von E-Mails
✅ E-Mail-Archivierung im XRM

Level 3

Self Service & Serviceanfragen über das Kundenportal & 360-Grad-Ansicht auf Portal-Kunden

✅ Reduzierung von Anfragen an MitarbeiterInnen durch Self Service
✅ 360-Grad-Überblick über Kunden mit Portalzugang

Level 4

Hochgradig effizientes digitales Arbeitsumfeld für Serviceteams mit vollständig geführten Serviceprozessen

✅ Hochgradig effiziente Service Center - 10x im Vergleich zum herkömmlichen SAP-Service ohne Service-Cloud
✅ Service-Mitarbeiter einfach und schnell einarbeiten, weniger Bedarf an Fachkräften

Service Reifegrad

Try Pitch

Kundenservice in der Engergiebranche ab heute.

epilot

Der Weg zum höchsten Service Reifegrad

Level 1

Serviceanfragen über die Website generieren & via Ticketsystem mit klaren Prozessen abarbeiten

- ✅ Strukturiertere Anfragen: weniger zeitaufwendige E-Mails & Telefonate in Servicezentren
- ✅ Einfache Übertragung von Daten ins ERP

Level 2

Kollaborative, zentrale Inbox zur Verwaltung von Service E-Mails

- ✅ Effiziente, kollaborative & KI-unterstützte Zuweisung & Verarbeitung von E-Mails
- ✅ E-Mail-Archivierung im XRM

Level 3

Self Service & Serviceanfragen über das Kundenportal & 360-Grad-Ansicht auf Portal-Kunden

- ✅ Reduzierung von Anfragen an MitarbeiterInnen durch Self Service
- ✅ 360-Grad-Überblick über Kunden mit Portalzugang

Level 4

Hochgradig effizientes digitales Arbeitsumfeld für Serviceteams mit vollständig geführten Serviceprozessen

- ✅ Hochgradig effiziente Service Center - 10x im Vergleich zum herkömmlichen SAP-Service ohne Service-Cloud
- ✅ Service-Mitarbeiter einfach und schnell einarbeiten, weniger Bedarf an Fachkräften

Service Reifegrad

Try Pitch

Kundenservice in der Engergiebranche ab heute.

epilot

Der Weg zum höchsten Service Reifegrad

Level 1

Serviceanfragen über die Website generieren & via Ticketsystem mit klaren Prozessen abarbeiten

✅ Strukturiertere Anfragen: weniger zeitaufwendige E-Mails & Telefonate in Servicezentren
✅ Einfache Übertragung von Daten ins ERP

Level 2

Kollaborative, zentrale Inbox zur Verwaltung von Service E-Mails

✅ Effiziente, kollaborative & KI-unterstützte Zuweisung & Verarbeitung von E-Mails
✅ E-Mail-Archivierung im XRM

Level 3

Self Service & Serviceanfragen über das Kundenportal & 360-Grad-Ansicht auf Portal-Kunden

✅ Reduzierung von Anfragen an MitarbeiterInnen durch Self Service
✅ 360-Grad-Überblick über Kunden mit Portalzugang

Level 4

Hochgradig effizientes digitales Arbeitsumfeld für Serviceteams mit vollständig geführten Serviceprozessen

✅ Hochgradig effiziente Service Center - 10x im Vergleich zum herkömmlichen SAP-Service ohne Service-Cloud
✅ Service-Mitarbeiter einfach und schnell einarbeiten, weniger Bedarf an Fachkräften

Service Reifegrad →

Try Pitch

Kundenservice in der Engergiebranche ab heute.

epilot

Der Weg zum höchsten Service Reifegrad

Level 1

Serviceanfragen über die Website generieren & via Ticketsystem mit klaren Prozessen abarbeiten

✅ Strukturiertere Anfragen: weniger zeitaufwendige E-Mails & Telefonate in Servicezentren
✅ Einfache Übertragung von Daten ins ERP

Level 2

Kollaborative, zentrale Inbox zur Verwaltung von Service E-Mails

✅ Effiziente, kollaborative & KI-unterstützte Zuweisung & Verarbeitung von E-Mails
✅ E-Mail-Archivierung im XRM

Level 3

Self Service & Serviceanfragen über das Kundenportal & 360-Grad-Ansicht auf Portal-Kunden

✅ Reduzierung von Anfragen an MitarbeiterInnen durch Self Service
✅ 360-Grad-Überblick über Kunden mit Portalzugang

Level 4

Hochgradig effizientes digitales Arbeitsumfeld für Serviceteams mit vollständig geführten Serviceprozessen

✅ Hochgradig effiziente Service Center - 10x im Vergleich zum herkömmlichen SAP-Service ohne Service-Cloud
✅ Service-Mitarbeiter einfach und schnell einarbeiten, weniger Bedarf an Fachkräften

Service Reifegrad →

Try Pitch

Kundenservice in der Engergiebranche ab heute.

epilot

Der Weg zum höchsten Service Reifegrad

Level 1

Serviceanfragen über die Website generieren & via Ticketsystem mit klaren Prozessen abarbeiten

✅ Strukturiertere Anfragen: weniger zeitaufwendige E-Mails & Telefonate in Servicezentren
✅ Einfache Übertragung von Daten ins ERP

Level 2

Kollaborative, zentrale Inbox zur Verwaltung von Service E-Mails

✅ Effiziente, kollaborative & KI-unterstützte Zuweisung & Verarbeitung von E-Mails
✅ E-Mail-Archivierung im XRM

Level 3

Self Service & Serviceanfragen über das Kundenportal & 360-Grad-Ansicht auf Portal-Kunden

✅ Reduzierung von Anfragen an MitarbeiterInnen durch Self Service
✅ 360-Grad-Überblick über Kunden mit Portalzugang

Level 4

Hochgradig effizientes digitales Arbeitsumfeld für Serviceteams mit vollständig geführten Serviceprozessen

✅ Hochgradig effiziente Service Center - 10x im Vergleich zum herkömmlichen SAP-Service ohne Service-Cloud
✅ Service-Mitarbeiter einfach und schnell einarbeiten, weniger Bedarf an Fachkräften

Service Reifegrad →

Try Pitch