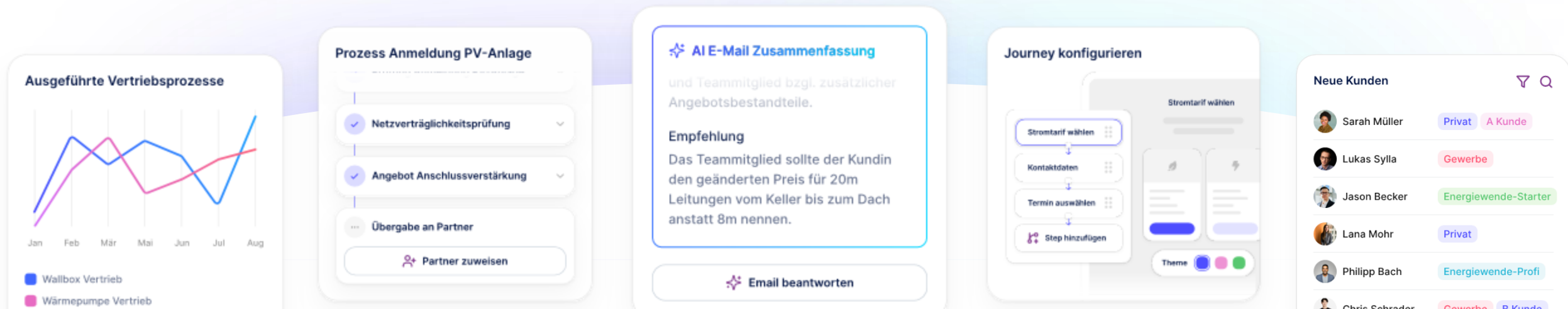




Kunden binden und Potenziale ausschöpfen

Self-Service Kundenportal und NBA/NBO für das gesamte Produkt-Ökosystem



Heute für Euch da

Anna Witenbek
Senior Project Managerin



„Die **Customer Journey** eines Energieversorgers beschreibt alle **Kontaktpunkte** vom ersten Interesse bis hin zur langfristigen Bindung – dabei spielt das **Kundenportal** eine **zentrale Rolle**, da es den Kunden in jeder Phase mit **Transparenz, Self-Service** und **einfacher Kommunikation** unterstützt.“



Customer Journey eines B2C Vertriebskunden



Maxi Spark



	Awareness/ Consideration Potentieller Kunde	Acquisition Neukunde	Usage Kunde	Loyalty Bestandskunde	Advocacy Empfeher/Wechsler
User Actions (Activities)	• Sucht online nach Strom-/Gastarifen • Nutzt Tarifrechner auf der Website	• Füllt Bestellstrecke für Vertragsabschluss aus • Erhält Willkommensmail, App-Zugang, Kundenportal-Zugang	• Loggt sich ins Kundenportal ein • Meldet Zählerstände • Passt Abschlagszahlungen an	• Prüft regelmäßig neue Tarife oder Zusatzangebote • Nutzt Sonderaktionen (z. B. E-Auto-Tarif) • Gibt Feedback über Umfragen oder App	• Nimmt an Weiterempfehlungsprogrammen teil • Kündigt bei Unzufriedenheit und startet Wechselprozess • Reagiert auf Rückgewinnungsangebote oder Kündigungsbestätigung
Touchpoints (Interaction Points)	epilot Tarifrechner	epilot Journeys	epilot Kundenportal	epilot Kundenportal	epilot Kundenportal Teljia Integration

EXAMPLE

Erfolgreich Neukunden gewinnen bei Philip

Passend dazu: NextLevel Service anbieten

Usage Kunde

- Loggt sich ins Kundenportal ein
- Meldet Zählerstände
- Passt Abschlagszahlungen an

epilot Kundenportal

The screenshot shows the 'Maxi Spark' customer portal. At the top, there is a header with a hamburger menu icon, a dropdown menu labeled 'Ausgewählter Vertrag' with 'ÖkoStrom Plus' selected, and a user profile icon. Below the header, the greeting 'Willkommen Maxi Spark' is displayed. The main section is titled 'Ihr Service' and contains four service tiles: 'Abschlag anpassen' (with a calendar icon), 'Bankverbindung ändern' (with a bank card icon), 'Telefonnummer/Mail ändern' (with a phone and mail icon), and 'Kundenservice kontaktieren' (with a person icon). Below these tiles, there is a section titled 'Hier ganz einfach Zählerstand melden' (Here you can easily report the meter status). It features a meter ID input field with the value '11TR0054233653' and a dropdown arrow. At the bottom, there is a large blue button with a plus icon and the text '+ Zählerstand hinzufügen'.

Ausgewählter Vertrag
ÖkoStrom Plus

Willkommen Maxi Spark

Ihr Service

Abschlag anpassen

Bankverbindung ändern

Telefonnummer/Mail ändern

Kundenservice kontaktieren

Hier ganz einfach Zählerstand melden

11TR0054233653

+ Zählerstand hinzufügen



Usage Kunde

- Loggt sich ins Kundenportal ein
- Meldet Zählerstände an
- Passt Abschlagszahlungen an

epilot Kundenportal



Usage Kunde

- Loggt sich ins Kundenportal ein
- Meldet Zählerstände
- Passt Abschlagszahlungen an

epilot Kundenportal

 Ausgewählter Vertrag
ÖkoStrom Plus  

Zahlungen

 **Bilanz** **0,00 €**

 Die Bilanz könnte aufgrund von unverarbeiteten oder unvollständigen Transaktionen und Gebühren ungenau sein.

Abschlagshöhe
40,00 €

 [Abschlag ändern](#)

Dokumente

 Ablesung 2025-02-11T13:23:04+01:00.jpg
11.02.2025

 Musterrechnung_Gasabrechnung.pdf
10.02.2025

 Musterrechnung_Dynamischer_Stromtarif.pdf
10.02.2025

 Musterrechnung_Stromabrechnung.pdf
10.02.2025

 Musterrechnung_Stromabrechnung.pdf
10.02.2025

Kundenservice

Support-E-Mail
support@company.com

Support-Hotline
+49221 12345678

Service

 [Umzug/Auszug](#)

 [Vertrag kündigen](#)



Loyalty Bestandskunde

- Prüft regelmäßig neue Tarife oder Zusatzangebote
- Nutzt Sonderaktionen (z. B. E-Auto-Tarif)
- Gibt Feedback über Umfragen oder App

epilot Kundenportal

Ausgewählter Vertrag
ÖkoStrom Plus

Willkommen Maxi Spark

BLACK WEEK

Solarenergie für Ihr Zuhause
Blackweek Deals

Jetzt anfragen und sparen

X Ablehnen

Ihr Service

Abschlag anpassen

Bankverbindung ändern

Telefonnummer/Mail ändern

Kundenservice kontaktieren

Ausgewählter Vertrag
ÖkoStrom Plus

* Pflichteingabe

Auf welchem Gebäudetyp soll die Solaranlage installiert werden? *

Die Art des Gebäudes spielt eine wesentliche Rolle bei der Auswahl und Installation einer Photovoltaik-Anlage. Bitte geben Sie an, um welchen Gebäudetyp es sich handelt, damit wir die optimale Lösung für Sie finden können.

Ein- oder Zweifamilienhaus

Weiter

← Zurück



Loyalty Bestandskunde

- Prüft regelmäßig neue Tarife oder Zusatzangebote
- Nutzt Sonderaktionen (z. B. E-Auto-Tarif)
- Gibt Feedback über Umfragen oder App

epilot Kundenportal

[← Zurück](#)[👤](#)

Details**Übersicht****Dokumente**

Opportunity Nummer
OP-135

Fortschritt

2/6

12.08.2025 14:22

Photovoltaik-Anlage B2C

Neusser Str. 23, 50670 Köln DE

✓

Prüfungsphase

Abgeschlossen am: 15.07.2025 14:10

✓

Vor-Ort-Terminierung

Abgeschlossen am: 15.07.2025 14:17

○

Planung der Photovoltaik-Anlage

Wir planen aktuell Ihre individuelle Photovoltaik-Anlage.

○

Angebotsphase

○

Installation inkl. Fertigstellung

○

Abschluss

[🔒 Ihre Datenschutzeinstellungen](#) • [Barrierefreiheit](#)



Maxi Spark



Advocacy Empfeher/Wechsler

- Nimmt an Weiterempfehlungsprogrammen teil
- Kündigt bei Unzufriedenheit und startet Wechselprozess
- Reagiert auf Rückgewinnungsangebote oder Kündigungsbestätigung

epilot Kundenportal
Teljia Integration

Ausgewählter Vertrag
ÖkoStrom Plus

Willkommen Maxi Spark



Sie würden uns Weiterempfehlen?
Das lohnt sich!

[Jetzt zum Programm anmelden](#)

[X Ablehnen](#)

Ihr Service



Abschlag anpassen



Bankverbindung ändern

Ausgewählter Vertrag
ÖkoStrom Plus

Willkommen Maxi Spark



Sie wollen sparen?
Exklusiv für Sie - neues Tarifangebot!

[Jetzt wechseln](#)

[X Ablehnen](#)

Ihr Service



Abschlag anpassen



Bankverbindung ändern



Vielen Dank – bei Fragen gerne melden! 😊

Anna Witenbek
Senior Project Managerin

