

360° Kundenservice
AI-gestützte Bearbeitung aller Anfragen
aus einer zentralen Ansicht.

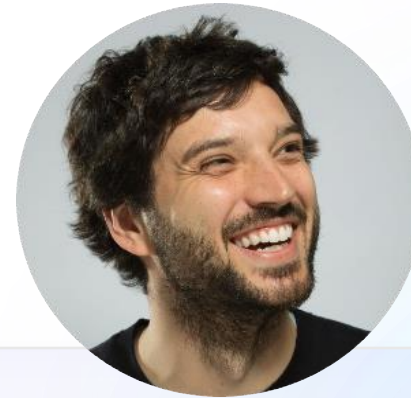
Das Team für euren Workshop



Melissa Adler
UX Research Student



Patrick Popenco
Senior Product Manager



Friedrich Blauert
Lead Digital Product
Designer



Philip Weiss
Head of Projects

Agenda

1

Ankommen & Kennenlernen

2

Theoretischer Teil: Insights aus unserer Kundencenter Research & Lösungsvorstellung

3

Praktischer Teil: Umsetzung & Vorstellung der Ergebnisse

10 Minuten Pause

4

Reflektion & Ausblick: Was habe ich heute gelernt und was erwartet mich als nächstes?

5

Service Roadmap Ausblick

Ankommen & Kennenlernen

Kennenlernen & gemeinsame Runde zum Einstieg

- Wer bist du & was ist deine Rolle?
- Ist in deinem Unternehmen epilot bereits für Commodity im Einsatz?
- Wie erfahren fühlst du dich im Umgang mit epilot?
- Was wünschst du dir vom heutigen Workshop?

Theoretischer Teil

Insights aus unserer Kundencenter Research

Insights aus unserer Kundencenter Research

Identifizierte Probleme

- Unzufriedene Kunden
- Lange Bearbeitungszeiten
- Qualitative Mängel in der Bearbeitung
- Hohe Cost-to-serve
- Fragmentierte Software Landschaft
- Lange Onboarding Zeiten für neue Mitarbeiter
- Know-How Gaps durch die Energiewende & regulatorische Änderungen

Insights aus unserer Kundencenter Research

**Kennt ihr weitere Probleme
die Ihr gerne teilen möchtet?**

Theoretischer Teil

Wie denken wir Kundenservice

Eine Lösung für alle Customer Touchpoints

The screenshot displays the epilot CRM interface for a customer named Kristina Olsen (KdNr: KD9303094). The interface is divided into several sections:

- Header:** Includes navigation tabs for 'Kundenbetreuung', 'Konfiguration', and 'Kooperationen', along with a search bar and utility icons.
- Customer Profile:** Shows the customer's name and ID, followed by fields for Nachname (Olsen), Vorname (Kristina), Telefon (017492749937), E-Mail (k.olsen@epilot.cloud), Firma, and Geteilt mit.
- Workflows:** A section titled 'Workflow Fortschritt' showing a progress bar for 'Service: Än... Kundendaten aktualisieren'.
- Beziehungsübersicht (Relationship Overview):** A table listing account details and contracts.

Rechnungseinheiten		
Rechnungseinheitsnumm	Rechnungskontakt	Rechnungsadresse
26227	Kristina Olsen -...	Stolberger Str. 32 50933 Köln
Kontostand		
-		
Abrechnungsvorgänge		
Verträge		
ÖkoGas Plus		
Vertragsnummer	Vertragstitel	Status
OEG12344	ÖkoGas Plus	Aktiv
Aktualisiert	Kunde	Lieferadresse
29.4.2026, 10:06:04	Kristina Olsen -...	Stolberger Str. 3 50933 Köln
Rechnungsadresse	Abschlagshöhe	
Kristina Olsen - Kd... Stolberger Str. 3 50933 Köln, DE	66,00 €	
Zähler		
10274232		
ÖkoStrom Plus		
Vertragsnummer	Vertragstitel	Status
OES12342	ÖkoStrom Plus	Aktiv
- Personal Information:** A section for 'Persönliche Informationen' with fields for Anrede (Frau) and Titel.

✓ Tickets & Prozesse in der 360 Kundenansicht

✓ Alle relevanten Informationen auf einem Blick

✓ Kanalübergreifend Service Fälle in einem System bearbeiten

Praktischer Teil

Was wir in der Plattform konfigurieren müssen

Notwendige Konfiguration für euren Kundenservice

- Service Postfach
- Service Workflows
- Service Journeys
- Kanban Board
- Service Dashboard

Zeit für die Anwendung in epilot!

The screenshot displays the epilot customer service interface. The top navigation bar includes 'Kundenbetreuung', 'Konfiguration', 'Kooperationen', and 'Custom', along with a search bar and notification icons. The left sidebar contains navigation options: 'Produkt-Hub', 'Journeys', 'Blueprints', 'Vorlagen', 'Prozesse', 'Automatisierungen', 'Labels', 'Designs', 'Portale', 'Targeting', and a user profile 'JH'. The main content area is divided into three sections:

- Left Panel (Ticket List):** Shows a list of tickets. The selected ticket is from 'Kristina Olsen' with the subject 'Ich brauche hilfe!'. It includes tags for 'Zählerstandsmeldung', 'Abschlag', and 'Neutral'. Below it is another ticket from 'Sigma Green Energy' with the subject 'Anpassung Abschlag' and tags for 'Handlungsbedarf', 'Abschlag', and 'Neutral'.
- Center Panel (Ticket Details):** Displays the details of the selected ticket. The subject is 'OFFEN Betreff: Ich brauche hilfe!'. It shows '4 Verknüpfte Entitäten' and a 'Service inbox' filter. The email content reads: 'Halo, ich zahle jeden Monat viel zu viel. Könntet ihr bitte die monatliche Rate für meine folgenden Verträge senken: ÖkoStrom Plus, ÖkoGas Plus. Ich möchte die monatliche Rate auf 43 € ändern. Mein aktueller Zählerstand beträgt 4398 kWh. Viele Grüße, Kristina Olsen'.
- Right Panel (Form):** A form titled 'Neue Abschlagshöhe hinzufügen' (Add new surcharge amount). It contains a text input field for 'Abschlagshöhe anpassen' with the value '43'. Below it is a dropdown menu for 'Wieso soll der Abschlag geändert werden? *' with the selected option 'Sonstiger Grund'. A green 'Weiter' button is at the bottom, with a '← Zurück' link below it.

At the bottom of the interface, there is a footer with 'Sigma Green Energy (15218164)', '© Copyright epilot 2026', and links for 'Cookie-Einstellungen', 'Impressum', 'Datenschutz', and 'AGB'.

Vorstellung der Inhalte

Reflektion & Diskussion

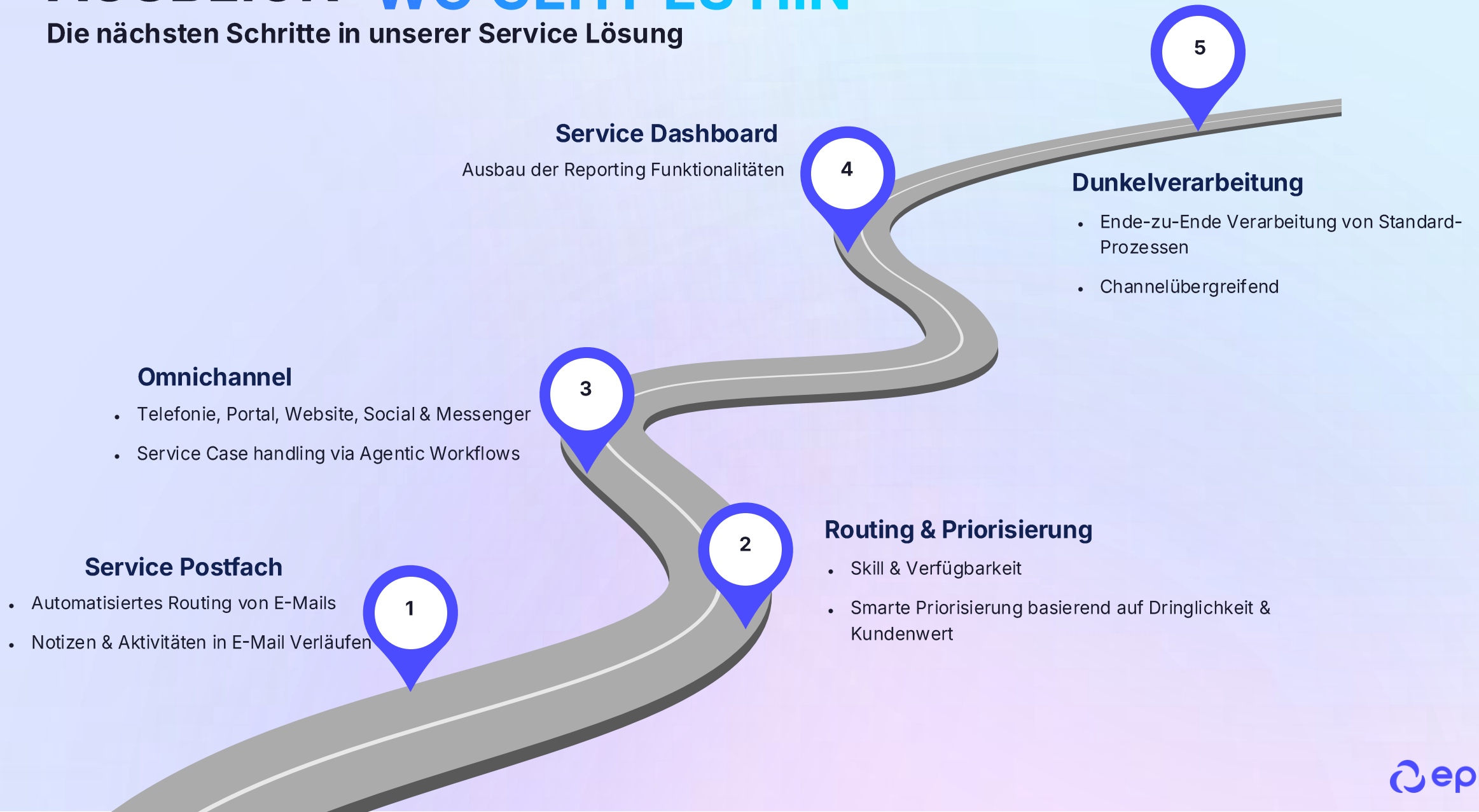
- ✓ Was habe ich heute gelernt?
- ✓ Wo gibt es noch offene Fragen?
- ✓ Feedback zu den Funktionen

Roadmap Ausblick

Die nächsten Service Funktionen

AUSBLICK: WO GEHT ES HIN

Die nächsten Schritte in unserer Service Lösung



Offene Diskussion & Feedback

- ✓ Habt ihr noch Fragen zur Roadmap?
- ✓ Wo gibt es noch offene Fragen?

Mitgestalten bei epilot!

Nimm an unseren Umfragen, Interviews und Usability Tests teil und gestalte die Zukunft von epilot aktiv mit - du entscheidest jederzeit selbst, ob du teilnehmen möchtest

Trag dich hier ein, falls du kontaktiert werden möchtest!



Feedback



Patrick Popenco
p.popenco@epilot.cloud

Let's connect on LinkedIn



Friedrich Blauert
friedrich.blauert@epilot.cloud

Let's connect on LinkedIn



Philip Weiss
p.weiss@epilot.cloud

Let's connect on LinkedIn



Melissa Adler
melissa.adler@epilot.cloud

Let's connect on LinkedIn



Wie hat dir der Workshop gefallen? Dein Feedback zählt!

