Praxisleitfaden mit 5-Minuten-Check zum Ausfüllen

Wo verliert dein Service-Team Zeit?

Der 5-Minuten-Check für Versorger und Netzbetreiber



Einzigartiger 360° Kundenservice — dank Bündelung aller Kanäle für (Self-)Service in einer Plattform

epilot

01. Mehr Anfragen bei gleichem Team

Die Energiewende verändert den Kundenservice von Versorgern und Netzbetreibern spürbar. Mit jeder PV-Anlage, jeder Wärmepumpe und jedem neuen Tarifmodell steigen Komplexität und Zahl der Anfragen, während es für viele Stadtwerke und Netzbetreiber immer schwieriger wird, offene Stellen zu besetzen.

Wie die Stadtwerkestudie 2025 von BDEW und EY zeigt, verschärft sich der Fachkräftemangel weiter und laut BDEW gehen bei vielen Energieunternehmen bald zahlreiche erfahrene Beschäftigte gleichzeitig in Rente. Mit ihnen verlässt viel Wissen das Haus, das nirgends aufgeschrieben ist, etwa darüber, in welches Feld der Abrechnungsmaske eine geänderte Bankverbindung gehört, wo im System der Bearbeitungsstand eines Netzanschlussantrags steht oder mit welchem Umweg sich ein bestimmter Sonderfall überhaupt erfassen lässt.

Fachkräftemangel verschärft sich

(Quelle: BDEW/EY-Stadtwerkestudie 2025)

Umso wichtiger wird die Frage, wofür die Zeit im Service heute tatsächlich gebraucht wird. Häufig fließt ein großer Teil davon in Arbeit, die der Kundin oder dem Kunden noch gar nicht weiterhilft, etwa in das Zusammensuchen von Informationen aus verschiedenen Systemen, in das Sichten und Weiterleiten von E-Mails oder in Antworten auf Nachfragen zum Bearbeitungsstand.

Zahlreiche Beschäftigte gehen bald gleichzeitig in Rente

(Quelle: BDEW)

Wer diese Zeit zurückgewinnt, entlastet das eigene Team und macht den Arbeitsplatz zugleich attraktiver für neue Mitarbeitende, für die moderne Werkzeuge und AI längst selbstverständlich sind.

02. Wo im Service Zeit verloren geht

Wenn Informationen in verschiedenen Systemen liegen

Eine Kundin schreibt eine E-Mail, weil ihre Jahresabrechnung höher ausfällt als erwartet. Zwei Tage später ruft sie an und fragt, ob ihre Nachricht angekommen ist, und am Wochenende schreibt sie noch einmal über das Kundenportal. Im Service landen diese drei Kontakte an drei verschiedenen Stellen: die E-Mail im Sammelpostfach, der Anruf bei einer Kollegin, die gerade frei war, die Portalnachricht in einem weiteren System.

Wer die Anfrage bearbeitet, muss sich den Fall deshalb erst zusammensuchen. Die Kundendaten stehen im CRM oder im ERP, die E-Mail im Postfach und was am Telefon besprochen wurde, steht bestenfalls in einer Notiz, die jemand nachträglich getippt hat. Ist die zuständige Kollegin im Urlaub, fängt die Vertretung oft von vorne an.

Oft ist die Softwarelandschaft, mit der der Service arbeitet, über Jahre gewachsen oder im eigenen Haus entwickelt. Sie bildet die eigenen Abläufe gut ab, doch jede Änderung, etwa ein neues Feld oder ein zusätzlicher Prozessschritt, muss über die IT laufen und dauert entsprechend lange. Und eine umständliche Oberfläche kostet bei jedem einzelnen Fall zusätzliche Klicks.



Wenn Vorarbeit die Bearbeitung ausbremst

Bevor die eigentliche Bearbeitung beginnen kann, wird jede eingehende E-Mail gelesen, einem Thema zugeordnet und an die richtige Stelle weitergegeben. Dabei ist jedes Mal zu klären, ob es um eine Rechnung, einen Umzug oder eine Beschwerde geht und ob der Service selbst antworten kann oder andere Abteilungen eingebunden werden müssen.

Viele dieser E-Mails und Anrufe betreffen Dinge, die Kundinnen und Kunden auch selbst erledigen könnten: den Zählerstand melden, den Abschlag anpassen, einen Umzug mitteilen oder eine Rechnung erneut anfordern. Solange dafür aber das Telefon oder die E-Mail der einfachste Weg ist, landet jede dieser Anfragen beim Team.

Neue Mitarbeitende brauchen in einem solchen Umfeld lange, bis sie selbstständig arbeiten. Sie müssen sich in die verschiedenen Themenfelder einarbeiten und zugleich lernen, in welchem System welche Information steht und wen sie bei welcher Frage ansprechen.

Wenn Kunden nachfragen, weil sie keinen Stand sehen

Wer nach einer Umzugsmeldung zwei Wochen lang nichts hört, greift zum Telefon, um zu erfahren, ob alles geklappt hat. Das Team muss die Antwort erst in mehreren Systemen suchen, und am Ende hat der Anruf vor allem eine weitere Anfrage erzeugt, die bearbeitet werden musste.

Bei Netzbetreibern ist das besonders ausgeprägt. Ein Installateur möchte wissen, ob der Antrag für die PV-Anlage seines Kunden vollständig ist, und der Anlagenbetreiber fragt, wann der Zähler gesetzt wird. Jede dieser Nachfragen kostet Zeit, während die Fristen weiterhin eingehalten werden müssen.

03. Der 5-Minuten-Check

Du kreuzt zwölf typische Situationen aus dem Service-Alltag an und erfährst in etwa fünf Minuten, welcher der drei Bereiche dein Team am meisten Zeit kostet. Entscheide bei jeder Situation spontan, wie gut sie auf euren Alltag zutrifft. Danach weißt du, wo du am besten ansetzt.

Antwortmöglichkeiten:	**trifft zu** (2 Punkte)	**teilweise** (1 Punkt)	**trifft nicht zu** (0 Punkte)

Bereich A • Systeme und Informationen		**trifft zu** (2 Punkte)	**teilweise** (1 Punkt)	**trifft nicht zu** (0 Punkte)
1	Um eine Kundenanfrage zu beantworten, öffnet mein Team meist mehr als zwei Systeme.	◯	◯	◯
2	Notizen zu Telefonaten schreiben wir nachträglich von Hand.	◯	◯	◯
3	Wenn jemand fehlt, kann die Vertretung eine laufende Anfrage nicht ohne Rückfrage weiterführen.	◯	◯	◯
4	Unsere Service-Softwarelandschaft ist über Jahre gewachsen oder selbst entwickelt und Anpassungen wie ein neues Feld oder ein zusätzlicher Prozessschritt dauern lange, weil sie über die IT oder einen Dienstleister laufen.	◯	◯	◯

Zwischensumme A (max. 8 Punkte) *Trag hier deine Punkte ein*

Bereich B • Vorarbeit		**trifft zu** (2 Punkte)	**teilweise** (1 Punkt)	**trifft nicht zu** (0 Punkte)
5	Eingehende E-Mails im Sammelpostfach liest und verteilt eine Person von Hand oder das Team teilt sie untereinander auf.	◯	◯	◯
6	Zählerstände, Abschlagsänderungen oder Umzüge melden Kundinnen und Kunden überwiegend per Telefon oder E-Mail.	◯	◯	◯
7	Service-Mitarbeitende erstellen sich selbst ihre To-Do-Listen für den Tag – in digitaler Form oder auf Papier.	◯	◯	◯
8	Die Oberfläche unseres Systems ist so umständlich, dass es für neue Mitarbeitende herausfordernd ist, sich einzufinden.	◯	◯	◯

Zwischensumme B (max. 8 Punkte) *Trag hier deine Punkte ein*

Bereich C • Nachfragen zum Stand		**trifft zu** (2 Punkte)	**teilweise** (1 Punkt)	**trifft nicht zu** (0 Punkte)
9	Kundinnen und Kunden rufen an oder schreiben, um zu erfahren, wie weit ihre Anfrage bearbeitet ist.	◯	◯	◯
10	Um eine solche Statusfrage zu beantworten, sieht mein Team erst in mehreren Systemen nach oder fragt bei Kolleginnen und Kollegen.	◯	◯	◯
11	Kundinnen und Kunden, bei Netzbetreibern auch Installateure, erfahren nicht automatisch, wenn sich am Stand ihrer Anfrage etwas ändert.	◯	◯	◯
12	Beschwerden entstehen bei uns häufig, weil Kundinnen und Kunden zu lange auf eine Rückmeldung warten.	◯	◯	◯

Zwischensumme C (max. 8 Punkte) *Trag hier deine Punkte ein*

Auswertung Zähl die Punkte je Bereich zusammen. Jeder Bereich hat vier Situationen, es sind also jeweils bis zu 8 Punkte möglich. Der Bereich mit den meisten Punkten ist der, in dem dein Team am meisten Zeit verliert.

Bereich A

Die meisten Punkte in A: Bei euch kostet vor allem das Zusammensuchen Zeit und oft bremst ein System, das sich nur umständlich anpassen lässt. Bevor jemand antworten kann, muss er Informationen aus Postfach, Kundendaten und Notizen zusammentragen. Am meisten bringt es deshalb, alle Kanäle und Kundendaten in einer Plattform zusammenzuführen, die der Fachbereich selbst an die eigenen Abläufe anpassen kann.

Bereich B

Die meisten Punkte in B: Bei euch bindet die Vorarbeit viel Kapazität, also das Sichten, Zuordnen und Weiterleiten von E-Mails und das Beantworten von Routinefragen, die Kundinnen und Kunden auch selbst erledigen könnten. Den größten Unterschied macht hier Self-Service, mit dem Kundinnen und Kunden solche Routinefragen selbst erledigen, zusammen mit AI, die eingehende E-Mails sortiert und an die richtige Person weitergibt.

Bereich C

Die meisten Punkte in C: Bei euch kosten Nachfragen zum Bearbeitungsstand viel Zeit. Hier hilft es am meisten, wenn Kundinnen und Kunden, bei Netzbetreibern auch Installateure, den Stand ihrer Anfrage selbst sehen und bei jeder Änderung automatisch informiert werden.

! Liegen zwei Bereiche gleichauf, fang mit dem an, in dem ihr öfter „trifft zu" angekreuzt habt.

04. Was das in Stunden bedeutet

Wie viel Zeit das ausmacht, lässt sich mit zwei Zahlen grob abschätzen: der Zahl der Anfragen, die pro Woche bei deinem Team eingehen, und den Minuten, die pro Anfrage vergehen, bevor die eigentliche Bearbeitung beginnt.

Anfragen pro Woche × Minuten Vorarbeit ÷ 60
= gebundene Stunden

Beispiel: 300 Anfragen pro Woche × 5 Minuten Vorarbeit ÷ 60

25 Stunden
= gut 3 Arbeitstage

Ein Beispiel: Gehen 300 Anfragen pro Woche ein und kostet jede davon 5 Minuten für Suchen, Sortieren und Weiterleiten, sind das 25 Stunden pro Woche. Das entspricht gut drei vollen Arbeitstagen, in denen noch keine Kundin und kein Kunde eine Antwort bekommen hat.

Setz deine eigenen Zahlen ein. Schon eine grobe Schätzung zeigt, wie viel Kapazität in deinem Team heute in Vorarbeit gebunden ist.

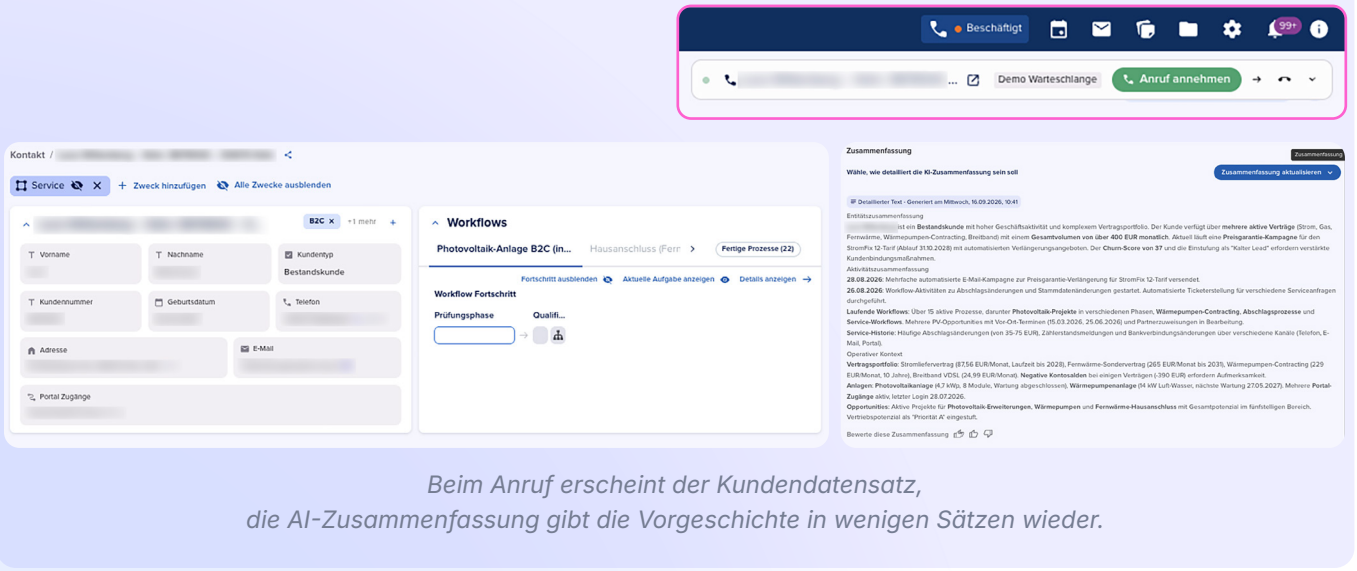
05. So holen Service-Teams die Zeit zurück

Für jeden der drei Bereiche aus dem 5-Minuten-Check gibt es einen Ansatz und im epilot energy XRM laufen alle drei auf einer gemeinsamen Plattform zusammen.

Wenn alle Informationen an einem Ort liegen

Ruft die Kundin mit der unerwartet hohen Jahresabrechnung an, sieht die Mitarbeiterin schon beim Klingeln, wer anruft. Die E-Mail, die Portalnachricht und der erste Anruf liegen im selben Vorgang, direkt neben Vertrag, Zähler und offenen Rechnungen, und eine AI-Zusammenfassung gibt die Vorgeschichte auf Knopfdruck in wenigen Sätzen wieder. Die Mitarbeiterin weiß damit in Sekunden, worum es geht, auch wenn sie die Kundin noch nie betreut hat. Am Kundendatensatz zeigt ihr das System außerdem mit Next Best Action und Next Best Offer, welcher nächste Schritt oder welches Angebot für diese Kundin gerade passt.





Beim Anruf erscheint der Kundendatensatz,
die AI-Zusammenfassung gibt die Vorgeschichte in wenigen Sätzen wieder.

Die Gesprächsnotiz entsteht automatisch. Möchte die Kundin bei der Gelegenheit auch ihre Rechnungsadresse ändern, erledigt die Mitarbeiterin das über eine Klickstrecke direkt aus dem Vorgang heraus und Serviceticket, Bestätigung an die Kundin und Übergabe ans ERP laufen im Hintergrund mit.

Möglich wird das, weil im epilot energy XRM E-Mail, Telefon, Kundenportal und App in einem System zusammenlaufen, in dem auch alle Kundendaten liegen. Die bestehenden Outlook-Postfächer werden dafür einfach angebunden. Braucht der Service eine Auskunft aus der Abrechnung, hinterlässt er eine Notiz im Vorgang, die die Kollegin direkt dort beantwortet.

Die Abläufe passen sich dabei an die eigenen Prozesse an, ohne dass dafür eine Zeile Code nötig ist. Neue Felder, Prozessschritte oder Produkte richtet der Fachbereich selbst ein und die Plattform wird laufend weiterentwickelt, ohne dass im eigenen Haus Entwicklungsaufwand entsteht.

Damit Änderungen wie ein neuer Abschlag oder geänderte Zahlungsdaten ohne manuellen Zwischenschritt durchlaufen, ist die Plattform mit dem ERP verbunden. Das epilot energy XRM fügt sich dafür in die bestehende ERP-Landschaft ein und mit ausgewählten Anbietern wie SAP, Wilken, lima und Schleupen entstehen gerade Standardintegrationen.

Wenn die Vorarbeit erledigt ist, bevor jemand die E-Mail öffnet

Im Sammelpostfach übernimmt Vertical AI den ersten Blick auf jede neue E-Mail. Sie erkennt, ob es um eine Rückfrage zur Rechnung, eine Adressänderung oder eine Beschwerde geht, und merkt, wenn jemand verärgert schreibt, damit diese Fälle zuerst bearbeitet werden. Anschließend gibt sie die E-Mail nach vorher individuell konfigurierten Regeln an das passende Teammitglied weiter – zum Beispiel weil die Kollegin oder der Kollege gerade Zeit hat und sich mit dem Thema auskennt. So geht eine englische oder türkische Nachricht direkt an jemanden, der die Sprache spricht.

Wer die E-Mail beantwortet, kann sich per Klick einen Antwortentwurf von der AI erstellen lassen und ihn vor dem Versand anpassen. Zu jeder Einschätzung zeigt die AI, wie sie zu ihr gekommen ist, und das Team kann sie jederzeit korrigieren.



Die AI ordnet die E-Mail ein, erkennt den Ärger und zeigt, wie sie zu ihrer Einschätzung kommt.

Einfache, klar geregelte Fälle bearbeiten AI-Agenten in vollständiger Dunkelverarbeitung selbst. Wie viel die AI selbstständig erledigt und wo ein Mensch freigibt, legt jedes Unternehmen selbst fest und die AI läuft auf der sicheren Infrastruktur von epilot mit Hosting in Frankfurt und Zero Data Retention. So behält jedes Unternehmen die volle Kontrolle darüber, was die AI übernimmt.

Die komplexen und möglicherweise kritischen Fälle und alles, was Fingerspitzengefühl braucht, bleiben beim Menschen. Wie wichtig diese Grenze ist, hat der Zahlungsdienstleister Klarna erfahren, der seinen Kundenservice weitgehend der AI überlassen hatte und diesen Schritt 2025 nach sinkender Kundenzufriedenheit wieder korrigierte.

Viele Routinefragen müssen außerdem gar nicht erst im Postfach landen. Im Kundenportal und in der App melden Kundinnen und Kunden ihren Zählerstand, passen den Abschlag an, teilen einen Umzug mit oder rufen Rechnungen ab. Bei Fragen hilft ein AI-Assistent direkt im Portal. Kann das Anliegen im Self-Service nicht gelöst werden, übernehmen die Service-Mitarbeitenden und helfen weiter.

Dass sich das für das Team auszahlt, zeigt auch ein aktueller Branchen-Report aus dem Jahr 2025, für den 6.500 Service-Fachleute befragt wurden. 80 % der Service-Mitarbeitenden, die mit AI arbeiten, empfinden ihren Job als weniger stressig und Unternehmen, die ihre Servicekanäle auf einer zentralen Plattform zusammenführen, berichten 1,4-mal häufiger von einer erfolgreichen AI-Einführung.

Wenn Kunden den Stand selbst sehen

Der Anruf nach der Umzugsmeldung erübrigt sich, wenn der Kunde im Portal sieht, wie weit seine Anfrage ist, und bei jeder Änderung automatisch eine Nachricht bekommt. Weil diese Informationen aus denselben Abläufen stammen, mit denen das Team arbeitet, sind sie immer aktuell. Bei Netzbetreibern, bei denen Anträge über Wochen laufen und mehrere Beteiligte mitwirken, macht das den größten Unterschied, wie der untenstehende Abschnitt für Netzbetreiber zeigt.

Was das für neue Mitarbeitende bedeutet

Am meisten profitieren davon die, die neu im Team sind. Wenn alle Informationen an einem Ort liegen, müssen sie nicht erst lernen, in welchem System was steht, und die Klickstrecken, die Kundinnen und Kunden im Portal nutzen, führen sie auch intern sicher durch Serviceprozesse wie eine Adressänderung. So übernehmen sie früher eigene Anfragen, und fällt eine Kollegin aus, sieht die Vertretung in deren Aufgabenübersicht sofort, was ansteht.

27 % **der Gen Z können ihre Arbeit ohne AI-Werkzeuge nicht mehr erledigen**

(Quelle: Randstad Arbeitsbarometer 2026)

Auch bei der Suche nach Nachwuchs zahlt sich das aus. Laut Randstad Arbeitsbarometer 2026 sagen 27 % der Beschäftigten aus der Generation Z, dass sie ihre Arbeit ohne AI-Werkzeuge nicht mehr erledigen könnten, über alle Altersgruppen in Deutschland sind es 19 %. Nach dem Gen Z and Millennial Survey 2025 von Deloitte nutzt die Mehrheit der Gen Z generative AI bereits im Job, ein Arbeitsplatz mit moderner Plattform und AI ist für diese Generation also eher selbstverständlich als ein Bonus.

Wenn das Team klein ist

In kleinen Stadtwerken hängt der Service oft an wenigen Personen, und fällt eine davon aus, wird es schnell eng. Mit dem vollständigen Blick auf den Kunden löst eine Mitarbeiterin mehrere Anliegen in einem Gespräch, die AI übernimmt die Routine, und niemand muss einen Fall mühsam rekonstruieren. Aufbauen muss ein kleines Team dafür nichts von Grund auf. Mit vorkonfigurierten Vorlagen für die wichtigsten Service-Fälle, den epilot Blueprints, ist es schnell live und erweitert die Plattform danach in seinem eigenen Tempo.

Der Überblick für die Service-Leitung

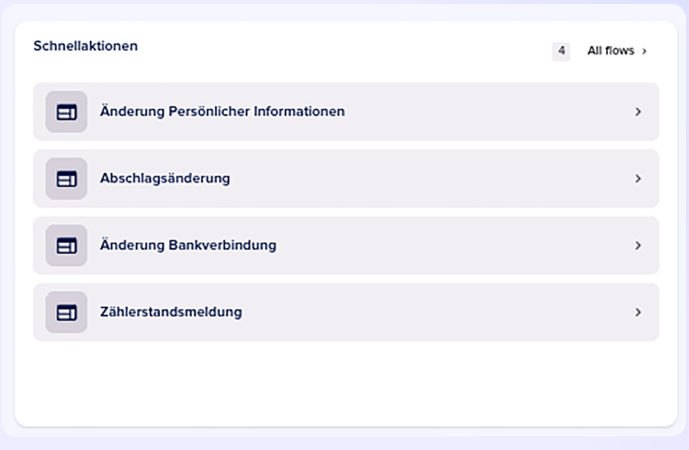
Für die Service-Leitung wird all das in einem Dashboard sichtbar, das sie sich selbst zusammenstellt: welche Prozessschritte überfällig sind, wie sich Durchlaufzeiten, Fallzahlen und Beschwerden entwickeln und wo sich Engpässe bilden. Braucht sie schnell eine Zahl für das nächste Gespräch mit der Geschäftsführung, fragt sie einfach den AI-Chat im Dashboard.

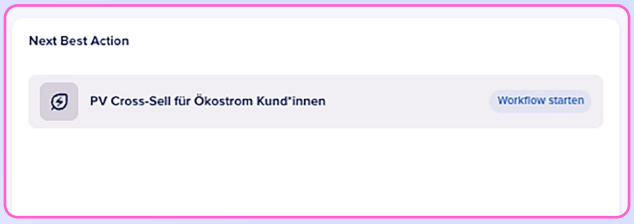
06. Für Versorger: Aus Service wird Vertrieb Versorger

Bei Versorgern geht es in sehr vielen Anfragen um Vertrag und Abrechnung, etwa um eine unerwartet hohe Jahresabrechnung, einen neuen Abschlag oder einen Zählerstand, der nicht plausibel wirkt. Weil der Service im epilot energy XRM auf dieselben Daten zugreift wie Vertragsmanagement und Abrechnung, lassen sich solche Fragen beantworten, ohne dass Informationen zwischen den Abteilungen hin- und hergereicht werden.

Aus einem solchen Telefonat kann dann sogar ein Verkaufsgespräch werden. Mit Next Best Action und Next Best Offer sieht die Mitarbeiterin am Kundendatensatz, welches Angebot gerade passt, etwa der Speicher zur bestehenden PV-Anlage oder ein neuer Tarif kurz vor Vertragsende. Hat die Kundin dasselbe Angebot schon im Portal angenommen, ist die Empfehlung beim Service natürlich bereits verschwunden. Service kostet dadurch weniger pro Kunde und trägt zugleich zu Zufriedenheit und Umsatz bei.

> **Die Cost-to-serve für Energieversorger liegen bei 30—50 € pro Haushalt pro Jahr. epilot kann diese Kosten um bis zu 40 % senken.**
>
> *Hans-Martin Hellebrand, Vorstandsvorsitzender, badenova*





Am Kundendatensatz: Standardanliegen per Klick starten und das passende Angebot direkt sehen.

07. Für Netzbetreiber: jederzeit auskunftsfähig

Netzbetreiber

22.000

Neuanmeldungen in einem Jahr

(Quelle: ZfK über Mitnetz, Dezember 2025)

8.000

Anträge digital im ersten Jahr

(Quelle: E-Werk Mittelbaden)

Bei Netzbetreibern wächst das Serviceaufkommen mit jeder Wallbox, Wärmepumpe und PV-Anlage, die ans Netz geht. Allein bei Mitnetz wurden laut einem ZfK-Bericht vom Dezember 2025 innerhalb eines Jahres mehr als 22.000 Wallboxen, Ladepunkte, Wärmepumpen und Stromspeicher neu angemeldet. Hinter jeder Anmeldung steht ein Antrag mit Unterlagen und Rückfragen, an dem oft mehrere Beteiligte mitwirken.

Im Netzkunden- und Installateurportal des epilot energy XRM sehen Anschlussnehmer, Anlagenbetreiber und Installateure jederzeit, wie weit ihr Antrag ist und welche Unterlagen noch fehlen. Ändert sich der Stand, werden sie automatisch informiert. Installateure, Dienstleister und die Fachabteilung arbeiten in derselben digitalen Bauakte, in der der ganze Vorgang vom Netzanschluss über die EEG-Anmeldung bis zur Inbetriebsetzung zusammenläuft. Jeder Schritt ist dort mit Zeitstempel, Zuständigkeit und Kommunikation dokumentiert.

BNetzA Kennzahlen

- **Dauer von Netzanschlüssen**
- **Umsetzungsquoten**
- **Stand der Digitalisierung**

Das Team muss dadurch seltener Statusanfragen beantworten, kann Fristen verlässlich planen und hat bei jeder Rückfrage eine belastbare Auskunft parat.

Wie gut Netzbetreiber ihre Anschlussprozesse im Griff haben, wird inzwischen auch öffentlich sichtbar. Die Bundesnetzagentur veröffentlicht seit Juli 2026 für jeden Stromverteilnetzbetreiber jährlich Kennzahlen, unter anderem zur Dauer von Netzanschlüssen, zu Umsetzungsquoten und zum Stand der Digitalisierung, und macht die Netzbetreiber damit untereinander vergleichbar.

> **Wir haben mit epilot 32 Prozessvarianten für die Anmeldung von Erzeugungsanlagen erfolgreich umgesetzt, im ersten Jahr nach Launch konnten wir damit mehr als 8.000 Anträge digital bearbeiten.**
>
> *Christian Stange,*
> *Leiter Unternehmensentwicklung,*
> *E-Werk Mittelbaden*

08. Aus der Praxis

> Die Erfolge seit der Nutzung von epilot sind sichtbar: Zeitersparnis, schnellere Bearbeitung von Kundenanfragen, weniger Beschwerden durch Kunden, da die Anzahl an Kundenbeschwerden und somit das Stresslevel der Mitarbeiter gesunken ist.

Sarah-Luisa Richter,
Strategic Asset Manager,
Stadtwerke Velbert

> Am epilot Kundenportal überzeugt uns die Abbildung von Service und Vertrieb von Commodities und EDL in einem System. Das Kundenportal kann dabei auf alle relevanten Quell- und Subsysteme zugreifen und eine 360° Kundensicht und -bearbeitung sicherstellen.

Dr. Jürgen Kroha,
Bereichsleiter Energievertrieb,
Technische Werke Ludwigshafen

> Vor der Nutzung von epilot kamen 70 % der Netzanschlussanträge telefonisch und postalisch rein. Sechs Jahre nach der Einführung hat sich das Verhältnis gedreht: 100 % der Anfragen werden nun digital mit epilot erfasst, ein enormer Effizienzgewinn für uns.

Sarah Arts,
Netzanschlussmanagerin,
Stadtwerke Geldern Netz

09. Der nächste Schritt

Mit dem 5-Minuten-Check weißt du, wo dein Team die meiste Zeit verliert. Wenn du sehen möchtest, wie der passende Ansatz mit euren Kanälen und Abläufen aussehen würde, zeigen wir es dir gern in einer Demo.

Demo anfragen https://www.epilot.cloud/demo

Demo anfragen

Quellen

- **BDEW/EY:** Stadtwerkestudie 2025, Befragung von 100 Stadtwerken und Regionalversorgern. https://www.bdew.de/presse/stadtwerkestudie-2025-presseinformation
- **BDEW:** Dossier Fachkräftesicherung. https://www.bdew.de/energie/dossier-fachkraeftesicherung
- **Randstad:** Arbeitsbarometer 2026, Pressemitteilung September 2026. https://www.presseportal.de/pm/13588/6344837
- **Deloitte:** Gen Z and Millennial Survey 2025. https://www.deloitte.com/de/de/services/consulting/research/genz-millennial-survey.html
- **CX Dive:** Klarna changes its AI tune and again recruits humans for customer service, 2025. https://www.customerexperiencedive.com/news/klarna-reinvests-human-talent-customer-service-AI-chatbot/
- **Bundesnetzagentur:** Pressemitteilung zur Qualitätsregulierung vom 15.07.2026. https://www.bundesnetzagentur.de/SharedDocs/Pressemitteilungen/DE/2026/20260715_Qualitaetsregulierung.html
- **Bundesnetzagentur:** Deutschlandkarte zur Versorgungsqualität der Verteilernetzbetreiber vom 22.07.2026. https://www.bundesnetzagentur.de/SharedDocs/Pressemitteilungen/DE/2026/20260722_Versorgungssicherheit.html
- **Salesforce:** State of Service Report, 7. Ausgabe, 2025, Befragung von 6.500 Service-Fachleuten. https://www.salesforce.com/en-us/wp-content/uploads/sites/4/documents/PDF/state-of-service-7th-edition.pdf
- **ZfK:** 22.000 Anträge für Wallboxen, Wärmepumpen und Speicher bei Mitnetz, Dezember 2025. https://www.zfk.de/energie/strom/22000-antraege-fuer-wallboxen-waermepumpenen-und-speicher-bei-mitnetz