

Kundenservice von EWE –
Interesse an RealTalk?

Mit #KiM26 zu spürbarer
Kundenzufriedenheit



Lisa Coordes

Leiterin Portfoliomanagement
EWE Center Kundendienste



Daniel Albrecht

Leiter Kunde & Service
EWE Center Kundendienste



Irfan Hajdarevic

Senior Manager – Service Excellence
Deloitte.





... die damaligen Service-KPIs sprachen für sich ...



1,2

Trustpilot - Kundenbewertung

Telefonische Erreichbarkeit **23 %**

Bis zu

16.700

Anrufe pro Tag

... unsere Reise beginnt ...

... die 3 Schritte zur Lösung ...

Hilfe suchen &
Bestandsaufnahme



Ergebnisse bewerten &
priorisieren



Anpacken!
#KiM26



... #KiM26 als strategische Service-Roadmap ...



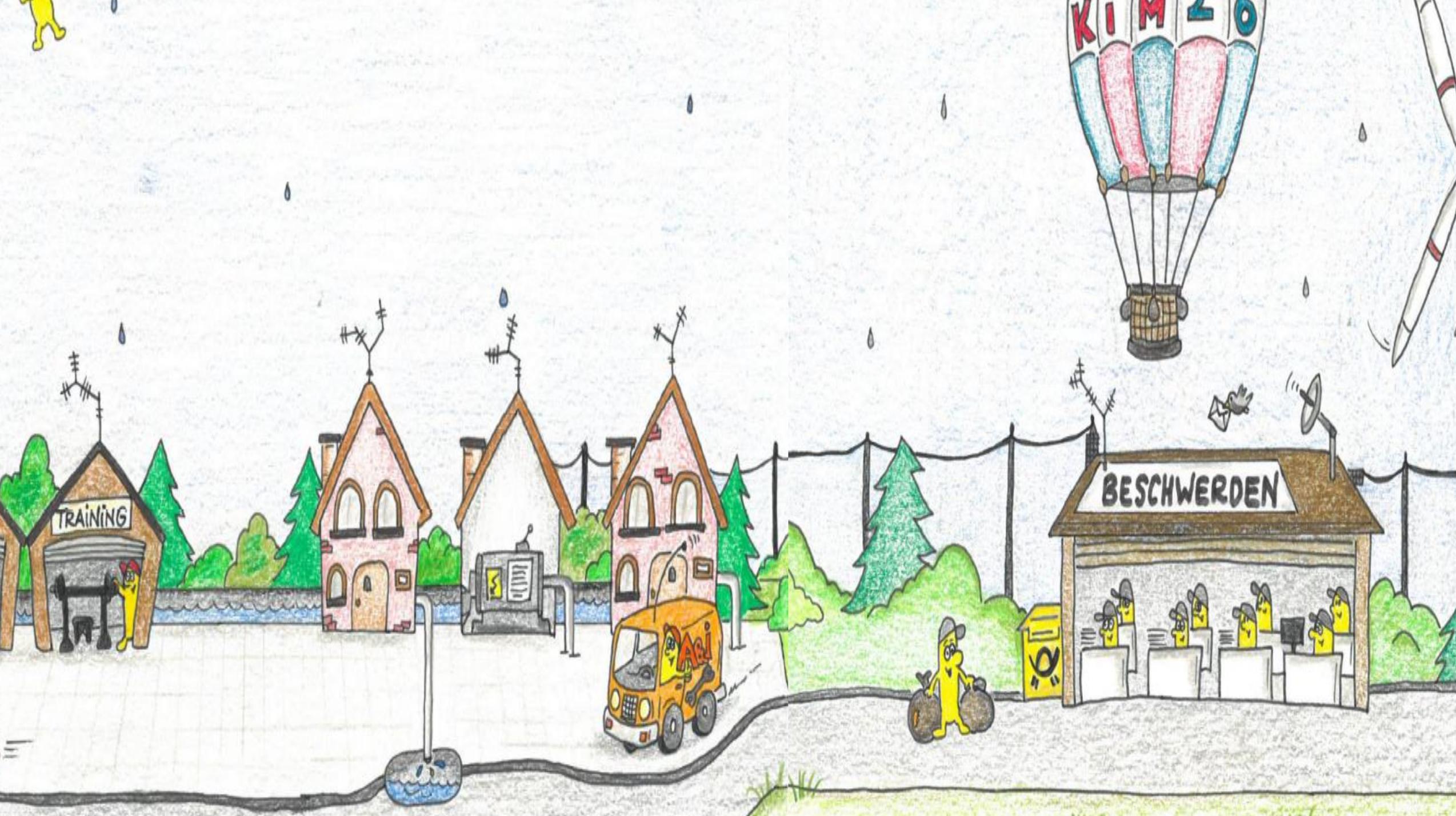






... #KiM26 als strategische Service-Roadmap ...





TRAINING

BESCHWERDEN

KIM 20

... #KiM26 als strategische Service-Roadmap ...





... die heutigen Service-KPIs von EWE sprechen für sich ...



3,9

Trustpilot - Kundenbewertung

Telefonische Erreichbarkeit **89 %**

Im Durchschnitt

3.200

Anrufe pro Tag

GPTW Score* **84 %**

CSAT Call **+42**



Stand: 09/2024

* Great Place To Work-Befragung mit Schlüssel-Frage „Alles in allem kann ich sagen, dies hier ist ein sehr guter Arbeitsplatz.“

... unsere Key Takeaways für euch ...

1

Lösungsmodus &
Kundenorientierung
auch in schwersten
Zeiten

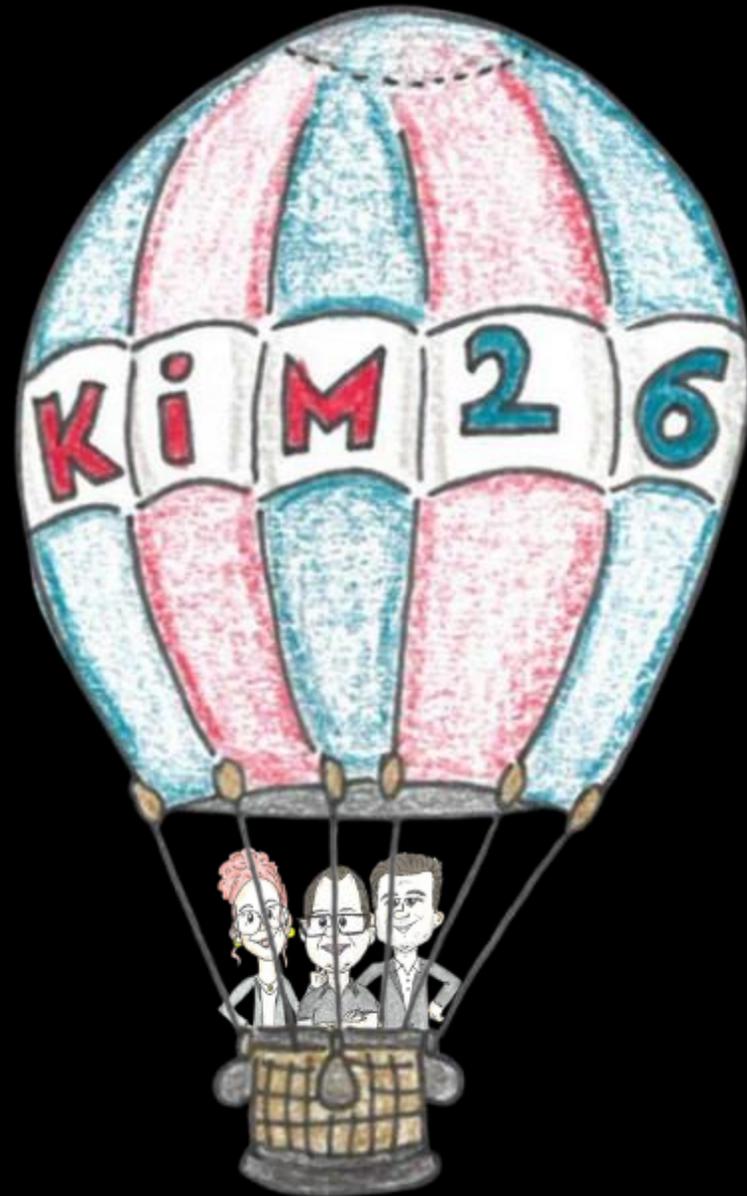
2

Krisenmanagement
erfordert
Transparenz zum
Zustand

3

Mitarbeitende &
Haltung sind DER
Erfolgsfaktor

... unsere Reise geht weiter ...



Seid mutig & lernt gerade auch in Krisen!

EWE

Lisa Coordes



EWE

Daniel Albrecht



Deloitte.

Irfan Hajdarevic

