

Case Study | **Energieversorger**

Stammdaten effizient erheben – Kommunikation intelligent steuern

Mit den Anforderungen des § 14a EnWG benötigen Netzbetreiber aktuelle und belastbare Informationen darüber, welche steuerbaren Verbrauchseinrichtungen wie Wärmepumpen, Wallboxen oder Batteriespeicher bei ihren Kunden tatsächlich im Einsatz sind. Diese Daten bilden die Grundlage für eine verlässliche Zuordnung und für die weitere Umsetzung der netzorientierten Steuerung.

Zentrale Herausforderungen
Alle Kunden zur Ergänzung ihrer Stammdaten aktivieren
Versand in dynamischen Wellen steuern
Rückmeldungen über Landingpage, Telefon und E-Mail koordinieren
Lastspitzen im Kundenservice vermeiden
Servicekapazitäten an das tatsächliche Rückmeldeverhalten anpassen
Erinnerungs- und Folgeschreiben gezielt nachsteuern
Positive Customer Experience sichern

01

DIE HERAUSFORDERUNG

Ein großer regionaler Verteilnetzbetreiber stand vor der Aufgabe, fehlende Stammdaten bei seinen Kunden einzuholen. Dafür mussten alle Kunden gezielt angesprochen und zur Rückmeldung motiviert werden. Die eigentliche Herausforderung lag in der Steuerung des Gesamtprozesses. Versandmengen und Versandzeitpunkte mussten so geplant werden, dass Rückmeldungen über Landingpage, Telefon und E-Mail ohne größere Lastspitzen verarbeitet werden konnten. Gleichzeitig musste die Zahl der eingesetzten Service-Mitarbeitenden zur erwarteten Rückmeldequote passen. Auch Erinnerungs- und Folgeschreiben mussten sich am tatsächlichen Bearbeitungsstand orientieren. Ziel war ein stabiler Ablauf ohne Rückstände im Kundenservice und mit möglichst wenig Reibung für die Kunden.



02

DIE LÖSUNG

Versand und Kundenservice intelligent aufeinander abstimmen

Paragon übernahm die Produktions- und Versandsteuerung als Teil eines abgestimmten Gesamtprozesses. Der Versand wurde eng mit dem Netzbetreiber und dem beteiligten Servicepartner koordiniert. Statt alle Kunden gleichzeitig anzuschreiben, erfolgte der Versand in dynamischen Wellen. Versandmenge und Versandzeitpunkt orientierten sich am tatsächlichen Rückmeldeverhalten und an den verfügbaren Bearbeitungskapazitäten. So ließen sich Lastspitzen vermeiden und eingehende Kontakte für den Kundenservice planbar halten.

Für ihre Rückmeldung standen den Kunden eine Landingpage, Telefon und E-Mail zur Verfügung. Die Ansprache erfolgte in drei Stufen: Erstanschreiben, Erinnerung nach zwei Wochen und ein weiteres Schreiben nach weiteren zwei Wochen.

Der Projektfortschritt wurde anhand der Rückmeldequoten bewertet. Dadurch ließen sich weitere Versandwellen und Folgeschreiben gezielt nachsteuern. Gleichzeitig optimierte Paragon die Produktion und den Versand mit Blick auf die Portokosten.

So griffen Kundenansprache, Versandsteuerung und nachgelagerte Serviceprozesse ineinander. Der Netzbetreiber erhielt schnell einen belastbaren Datenbestand.

Die Verarbeitung der Kundendaten erfolgte innerhalb klar definierter, datenschutzkonformer und informationssicherer Prozesse.

03

DAS ERGEBNIS

Das Projekt erzielte klare Resultate:

- Über 86 % Rückmeldequote
- Sehr geringe Zahl an Kundenbeschwerden
- Mehr als 21 % der überprüften Kunden betrieben keine für den Tarif relevante Anlage
- Über 10 % Rückläuferquote bei den postalischen Anschreiben aufgrund schlechter Adressqualität

Gerade die Rückläuferquote lieferte ein wichtiges Learning für weitere Aktionen. Wird ein professioneller Adress-Service bereits vor dem Druck eingesetzt, lassen sich unzustellbare Sendungen reduzieren und damit Produktions- und Portokosten vermeiden.

Auch die Datenauswertung brachte einen klaren Mehrwert. Bei mehr als 21 % der überprüften Kunden lag keine entsprechende Anlage vor. Der Netzbetreiber kann diese Fälle nun gezielt prüfen und die Tarifzuordnung entsprechend anpassen.

Paragon begleitet solche Projekte heute entlang der gesamten Kundenkommunikation – von Produktion und Versand über Landingpage, Input Management bis zur Steuerung der Kontaktpunkte und nachgelagerten Serviceprozesse.

04

DIE VORTEILE

- **Hohe Datenqualität:** Identifikation fehlender, veralteter oder nicht zutreffender Anlageninformationen
- **Positive Customer Experience:** einfache Rückmeldung über mehrere Kanäle
- **Vermeidung von Lastspitzen im Kundenservice:** dynamisch gesteuerte Versandwellen
- **Optimierte Versand- und Portokosten:** professionelle Produktions- und Versandsteuerung
- **Verbesserte Adressqualität:** durch den Einsatz des Paragon Adress-Service
- **Zusätzliches Erlöspotenzial:** Prüfung und Korrektur nicht mehr zutreffender Tarifzuordnungen



Stammdatenerhebung effizient steuern?
Sprechen wir darüber.
T: +49 2161 6867-0
E: sales@paragon-cc.de
www.paragon.world/de