

Effiziente Unterstützung beim 24-Stunden-Lieferanten- und Produktwechsel



Eine gesetzliche Neuregelung im Energiesektor mit einer 24-Stunden-Antwortfrist beim Lieferanten- und Produktwechsel führte bei unserem Auftraggeber zu einem erheblichen Bearbeitungsrückstand – mit Risiken für Kundenzufriedenheit und Neukundengewinnung. Innerhalb kürzester Zeit stellte Capita ein spezialisiertes Team zusammen, das die schriftliche Bearbeitung der Backlogs übernahm und diese zügig und zur vollsten Zufriedenheit abarbeitete. So konnten Prozesse stabilisiert, neue Kunden gewonnen und die Kundenzufriedenheit von Bestandskunden sowie die Servicequalität nachhaltig gesteigert werden.

Herausforderungen

Einhaltung der gesetzlichen Regelung zum 24-Stunden-Wechsel

Fehlende Ressourcen und Onboarding- / Trainings-Prozesse zur schnellen und fallabschließenden Bearbeitung

Verlust potenzieller Neukunden durch verzögerte Reaktionszeit

Wie wir helfen konnten



50 %

Reduktion des Backlogs
(in wenigen Wochen)



25 %

Reduktion der Schulungszeit
(auf nun 3,5 Tage)



100 %

Einhaltung der regulatorischen Vorgaben

Unser Ansatz



Innovatives Trainingskonzept

Mit virtuellen Lernelementen, einer zentralen Wissensdatenbank und einem begleitenden Mentoring-Ansatz wurde in wenigen Tagen ein modernes Trainingskonzept entwickelt, das neue Servicemitarbeitende effizient einarbeitet und sie schnell in die Lage versetzt, produktiv zum Erfolg beizutragen.



Regulatorische Umsetzung

Durch die schnelle Rekrutierung von Projektmitarbeitenden mit Energie-Expertise und dem passenden Trainingskonzept konnten wir den angefallenen Backlog in wenigen Wochen abarbeiten und die Einhaltung der gesetzlichen Vorgabe für unseren Auftraggeber für die Zukunft sicherstellen.



Skalierbare Lösungen

Um den stark gestiegenen Bearbeitungsbedarf durch die neue regulatorische Vorgabe effizient zu bewältigen, setzten wir auf skalierbare Prozess- und Technologielösungen wie automatisierte Workflows, flexible Teamstrukturen und KI-gestützte Prognosemodelle.

“Unsere Erfahrung mit dem Service und dem Engagement war so positive, dass wir die kurzfristige Unterstützung in eine langfristige Partnerschaft wandeln möchten.”

Auftraggeber über die Partnerschaft mit Capita

