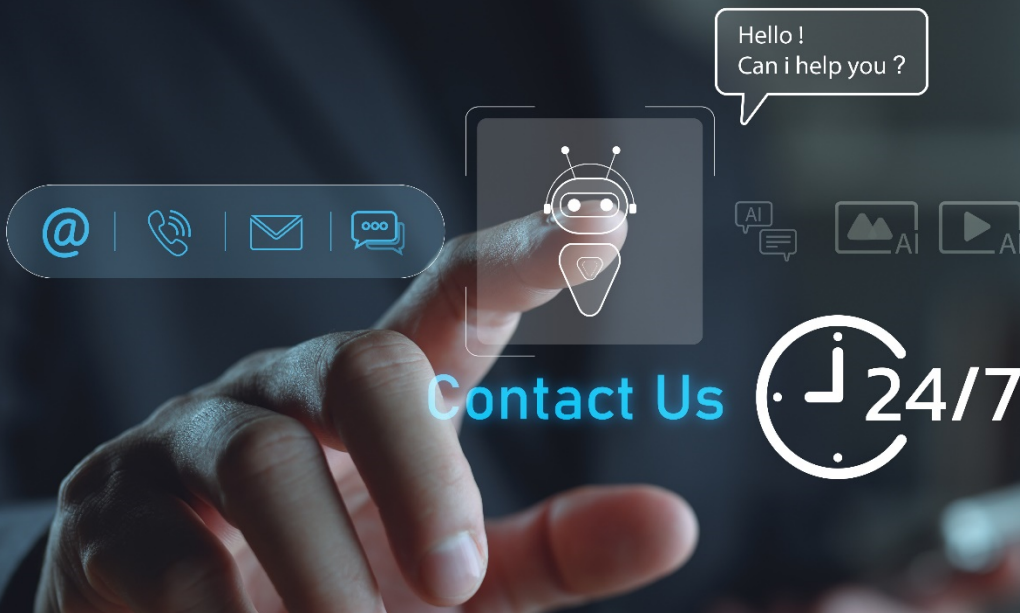


Intelligentes Beschwerdemanagement für Energieversorger



Intelligentes Beschwerdemanagement für Energieversorger – Topcom setzt neue Maßstäbe mit Omnichannel und KI

Steigende Kundenerwartungen, regulatorische Anforderungen und eine wachsende Komplexität der Prozesse stellen Energieversorger, Netzbetreiber und Stadtwerke vor große Herausforderungen. Klassische Beschwerdeprozesse – geprägt von Medienbrüchen, manueller Bearbeitung und langen Durchlaufzeiten – stoßen dabei zunehmend an ihre Grenzen.

Mit dem **intelligenten Beschwerdemanagement von Topcom** transformieren Sie Beschwerden in strukturierte, steuerbare Prozesse – effizient, transparent und durchgängig automatisiert. Omnichannel-Kommunikation, Künstliche Intelligenz und intelligente Prozessautomatisierung sorgen für messbar bessere Servicequalität und höhere Kundenzufriedenheit.

Die Idee

- **Zentrale Steuerung aller Beschwerden**
Alle eingehenden Anliegen – egal ob per E-Mail, Brief, Chat, RCS, Portal oder Telefon – werden zentral erfasst, analysiert und intelligent weiterverarbeitet – und das mit 24/7-Verfügbarkeit.
- **End-to-End-Automatisierung statt Einzellösungen**
Vom Eingang der Beschwerde bis zur finalen Klärung werden Prozesse medienbruchfrei automatisiert – inklusive Dokumentenverarbeitung, Klassifizierung, Priorisierung und Eskalation.
- **Regulatorisch sicher & DSGVO-konform**
Intelligente Geschäftsregeln stellen sicher, dass regulatorische Vorgaben, Fristen und Datenschutzanforderungen automatisch berücksichtigt werden.

Die Lösung: Intelligentes Beschwerdemanagement

Topcom kombiniert **Agentic Process Automation (APA)**, KI-gestützte Entscheidungslogik und moderne Omnichannel-Kommunikation zu einer ganzheitlichen Lösung für die Energiewirtschaft. Kernfunktionen:

- **Omnichannel-Beschwerdeeingang**
Einheitliche Bearbeitung aller Kanäle in einem zentralen System – ohne Medienbrüche.
- **KI-gestützte Analyse & Klassifizierung**
Automatische Erkennung von Anliegen, Themen, Dringlichkeit und Eskalationspotenzial.
- **Intelligentes Routing & Priorisierung**
Beschwerden werden kontextbasiert an die richtigen Fachbereiche oder Systeme weitergeleitet.
- **Automatisierte Bearbeitung & Antworten**
Standard- und wiederkehrende Fälle werden vollständig automatisiert gelöst – rund um die Uhr.
- **Transparenz & Monitoring**
Durchgängige Nachverfolgbarkeit aller Beschwerden, inklusive SLA-Überwachung und Reporting.

Die Vorteile für Energieversorger & Stadtwerke

- **Geringere Kosten**
Reduzierung manueller Aufwände durch intelligente Automatisierung und KI-gestützte Prozesse.
- **Höhere Geschwindigkeit**
Deutlich kürzere Bearbeitungszeiten – vom Eingang der Beschwerde bis zur Lösung.
- **Mehr Qualität & Konsistenz**
Standardisierte Prozesse vermeiden Fehler, erhöhen die Nachvollziehbarkeit und sichern gleichbleibende Servicequalität.
- **Bessere Kundenzufriedenheit**
Schnellere Reaktionen, transparente Kommunikation und konsistente Antworten über alle Kanäle hinweg.
- **Entlastung der Service-Teams**
Mitarbeiter konzentrieren sich auf komplexe Fälle, während Routineanliegen automatisiert bearbeitet werden



Warum Topcom?

- Langjährige Branchenexpertise in der Energiewirtschaft
- Vorkonfigurierte Fachprozesse für Netzbetreiber & Stadtwerke
- Nahtlose Integration in bestehende CRM-, ERP- und Abrechnungssysteme
- Skalierbar, modular und zukunftssicher

Topcom macht Beschwerdemanagement vom Kostenfaktor zum strategischen Erfolgsfaktor.

Jetzt handeln

Möchten Sie:

- Beschwerden schneller und transparenter bearbeiten?
- regulatorische Sicherheit und Prozessqualität erhöhen?
- Ihre Kundenkommunikation zukunftssicher aufstellen?

Dann entdecken Sie das **intelligente Beschwerdemanagement von Topcom** – speziell für die Anforderungen der Energiewirtschaft.

Topcom Kommunikationssysteme GmbH // #BuildingDigitalBridges // Weitere Informationen finden Sie auf unserer Website topcom-group.de // info@topcom-group.de

Topcom Düsseldorf
Rochusstraße 47 // 40479 Düsseldorf
Telefon +49 211 1746 0
Telefax +49 211 1746 222

Topcom Hamburg
Theodorstraße 42c // 22761 Hamburg
Telefon +49 40 532890 0
Telefax +49 40 532890 44

Topcom Stuttgart
Leitzstraße 45 // 70469 Stuttgart
Telefon +49 711 727240 0
Telefax +49 711 727240 40

Topcom
topcom-group.de